الشخصية الساحرة

مقومات الشخصية الساحرة

إعداد
إيهاب كمال

■ ■

الشخصية الساحرة

إعداد وترجمة:

إيهاب كمال

الناشــــر



للنشر والتوزيع

3 ميدان عرابى ـ القاهرة .

تليفون: 01223877921 ـ 01112227423

فاكس: 20225745679+

darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى

Graphic Design

Rewaq

رقم الإيداع: 2013/19569

الترقيم الدولى: 977-977-5832-80-0

الشخصية الساحرة

مقومات الشخصية الساحرة

ترجمة وإعداد
إيهاب كمال

الحرية للنشر والتوزيع



الكاريزما (charisma) "بمعنى جاذبيه شخصية "

هل التقيت فى حياتك شخصاً يخطف أنظار الجميع لحظة دخوله إلى مكان معين؟

هل وجدت نفسك تراقبه بتمعن؟ هل شعرت وكأنك تعرفه من قبل وأنك متفق معه فى كل مايقول؟

ترى ماهو سر " الكاريزما " التى يتمتع بها هذا الشخص؟أو ماهى الكاريزما أولاً؟!

الكاريزما

هى الروح التى تبعث الطاقة العاطفية المؤثرة فى الناس على المستوى الفكرى أو الحسى أو الانفعالى بواسطة (التواصل البصرى، نبرة الصوت ودرجته، المهارة الخطابية الملامسة لحاجة الناس، الهيئة ولغة الجسد والحالة التى تسود الجو العام).

والكاريزما كلمة (Charisma) فى أصلها اليونانى تعنى الهدية أو التفضيل الإلهى، فهى تشير إلى الجاذبية الكبيرة والحضور الطاغى الذى يتمتع به بعض الأشخاص.

هى القدرة على التأثير على الآخرين إيجابيا بالارتباط بهم جسديا وعاطفيا وثقافيا، ?سلطة فوق العادة، ?سحر شخصى شخصية تثير الولاء والحماس..و قد حاول البعض ترجمها إلى "سحر الشخصية"، ? أو "قوة الشخصية" أو غيرها..

من هو الكاريزمى

شخص وجد ليبقى فى الذاكرة لا ينسى ابدا...سواء احببته أم كرهته..

قدراته إن أحسن استغلالها... هائلة لا حدود لها أبرزها السيطرة.

السيطرة على المجتمعات بل وعلى شعوب بأكملها.

عندما تقابله.... يجذبك منذ اول وهله.

يسطير على عقلك... مشاعرك..احاسيسك.

وبعد ذلك... على حواسك..

يقيدك وتكون سعيد ومقتنعا جداً بهذه القيود..

هل هو ساحر!!

بالطبع ساحر لكن من نوع خاص..

■■■

1

هل تمتلك شخصية جذابة؟

شتان بين جاذبية الشخصية والمظهر فكلاهما منفصل عن الآخر، لذا نجد أن البعض يتسم بجاذبية فى الشخصية تنعكس على ملامحه الأمر الذى يعطى له "كاريزما" وهالة خاصة بين الناس، وهناك من يتمتعون بجاذبية المظهر ولكن سرعان ما تنطفئ مع أول كلمة أو حديث مع الآخرين.

من هنا أكد بحث جديد لعلماء من جامعة "سكس" ببريطانيا أن إدخال تغييرات على السلوكيات والتصرفات وليس الشكل قد يجعل من الشخص أكثر جاذبية، وذلك خلال الدراسة التى شارك بها ٦٤ متطوع حيث قاموا برسم صورة تلقائية وتقييم الأشخاص المتعاونين والمفيدين، على أنهم الأكثر وسامة، وخلصت الدراسة إلى أن الوسامة والجاذبية تقترن بشكل ديناميكى ومتجاوب بالتصرفات وتنعكس على المظهر بدون كلام.

وعن مفهوم الجاذبية أشارت منى باقر فى كتابها "شخصيتك فى سحر جاذبيتك"،إلى أنه كى تبلغ ذروة هذا السحر الذى وصفته بقوة مصنوعة من كل شىء ولا شىء، يجب أن تتحلى بالرغبة الجامحة والمظهر وطريقة المشى والانسجام الجسدى ونبرة الصوت والاطمئنان فى الإيماءات، هذا كله ليس ضرورياً لتكون وسيماً أو أنيقاً، لكنه أساسى لكى تكون جذاباً.

يمكنك التعرف على تأثير شخصيتك وجاذبيتك على الناس من خلال اختبار نفسى بسيط من خمس أسئلة، شرط أن تكون اجابتك صريحة وليست مزيفة، وفى النهاية قم بتجميع النقاط التى تم اختيارها أمام كل إجابة.

١ ـ بماذا تشعر إذا لاحظت أن أنظار الكثيرين مركزة عليك؟

- ببعض الحرج (نقطة واحدة)
- بطرافة الموقف (نقطتان)
- بلذة وسعادة (ثلاث نقط)

٢- هل غالباً ما ترتدى ما يلفت الأنظار؟

- نعم دائما (ثلاث نقط)
- فى مناسبات معينة فقط (نقطة واحدة)
- أبداً (نقطتان)

٣. حين تواجدك فى مكان عام هل تتقيد بالتحدث بصوت منخفض؟

- نعم.. وأحيانا أضطر لأن أكرر كلامى ليسمع (نقطة واحدة)
- لا .. لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)
- لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)
- نادرا (نقطتان)

٤. هل تكتشف أحياناً أنك محط اهتمام الناس وتحت مراقبتهم؟

- نعم أحيانا (ثلاث نقط)
- أبدا (نقطتان)
- نادرا ما ألا حظ هذا (نقطة واحدة)

٥ ـ بماذا تشعر عادة حينما تكون وحيدا؟

ـ بالوحدة الثقيلة (نقطة واحدة)

ـ الهدوء والراحة (ثلاث نقط)

ـ الحرية (نقطتان)

النتيجة:....

احسب مجموع النقاط التى تم اختيارها خلال الإجابة على الأسئلة...

٥ أو ٦ نقاط:

مرحلة جاذبيتك ضحلة ضعيفة لكنها ستتغير، ويشير خبراء علم النفس أن الجاذبية ارتفاعات وانخفاضات،والمهم هو ألا تعمل على تنفير الناس منك....~

٧ نقاط و٨ نقاط:

أنت شخصية عاطفية تحتاج لقدر كبير من الحنان، لكنك غير راض تماما عن نفسك لشعورك بأن ليس لديك إمكانية إبراز مواهبك ومناياك، ثابر ولا تستسلم أو تيأس....~

٩ إلى ١١ نقطة:

الواقع لك شديد الجدية يتطلب التزاما كاملا، ولكن ينصحك الخبراء بإعطاء اهتماما لمظهرك، وعلاقاتك بالناس وتعلم أن تحسن استغلال الفرص ومواهبك...

●●

١٢ إلى ١٣ نقطة:

لديك جاذبية جسمانية وروحية فى الوقت نفسه، ولكنك غامض وغير واضح المعالم، الخطر الوحيد هو أنك تبخس قيمة نفسك، ولا تقدر بحق مدى جاذبيتك للناس...

من١٤ الى١٥ :

أنت حر من المخاوف والعقد وتتمتع بجاذبية قوية، تستطيع أن تؤثر على الآخرين وأن تجذبهم إليك بحرية تامة،الخوف الوحيد هو أن تبدو غير مقنع تماما..

أسرار الشخصية الجذابة

من متطلبات القيادة الإدارية، القدرة على امتلاك مفاتيح قوة التأثير فى الآخرين، وإيجاد قناعات معينة، وإحداث تغيير ما، وحتى يستطيع القائد التصرف بذكاء، ويُسمَع له لابد أن يمتلك القدرة الذاتية على إدارة الذات التى تسهم فى بناء شخصيته، ومن أسرار الشخصية الجذابة للآخرين، القدرة على جذب قلوب الناس، وإن كانوا عدائيين معك.

الأستاذ عبد اللطيف العزعزى - خبير التنمية البشرية والتدريب واستشارى تطوير المهارات الإدارية والقيادية - قدم بعض تلك الأسرار التى ستخولك حق القيادة والتأثير، من خلال الشخصية الجذابة:

١- تقدير الطرف الآخر واحترامه:

إذا أردت أن يحترمك الآخرون، وأن يتعاملوا معك بإحسان، وأن تكسب قلوبهم ومحبتهم ويتقبلوا مقترحاتك وأفكارك، فما عليك إلا أن تحترمهم بالمثل، بل أكثر من ذلك، ولتعلم أن ما تزرعه ستجده وتحصده؛

فقد أثبتت الدراسات العلمية أن من يتعلم كيفية التعامل مع الآخرين يكن بذلك قد أنجز ٨٥٪ من طريق النجاح، ثم إنه يكون قد حقق ٩٩٪ من طريق سعادته الشخصية.

٢ - تعلم مهارات استقطاب الطرف الآخر عن طريق:

(أ) ذكر اسم الطرف الآخر باستمرار: فإذا كانت الابتسامة تسحر الناس وتجذب قلوبهم، فإن للأسماء وقع السحر إن لم يكن أكبر؛ فكل منا يهتم باسمه دون البشر؛ يطرب لسماعه، ويحب أن يكتبه، أو يراه مكتوباً فى صحيفة أو مجلة أو قائمة أو كتاب، فإذا ما التقيت بشخص وحييته باسمه، فإنه سيفرح ويبتهج لذلك.

وقد كان للرئيس الأمريكى الأسبق (فرانكلين روزفلت) طريقته الخاصة فى جذب قلوب الناس من خلال ذكر أسمائهم؛ فقد كان يخصص بعض الوقت لتذكر الأسماء، حتى أسماء الميكانيكيين الذين كان يتعامل معهم، لإدراكه أن أبسط وأفضل طرق كسب قلوب الآخرين هى تذكر أسمائهم، وهذا ما يجعلهم يشعرون بأهميتهم.

(ب) إظهار الثقة واحترام النفس: إن إظهار الثقة بالنفس عاملٌ هامٌ فى كسب ثقة الآخرين، ومتى تحقق ذلك أقبل الناس عليك، وقدَّروا كل ما تقوله وتفعله، ثم إن احترام الذات وتقديرها هى الركيزة الأساسية التى توصلك إلى أن يحترمك الآخرون؛ فمن المعروف لدى الناس أن من لا يحترم نفسه لا يحترمه الآخرون، فإذا اتخذ الإنسان لنفسه المكانة التى تتناسب معه ومع طموحه، عندها سيذعن الآخرون لقراره هذا، قال زهير بن أبى سلمى: (وَمَنْ لا يُكَرِّمْ نَفْسَهُ لا يُكَرَّمِ).

أيضاً قال المنفلوطى: "من العجز أن يزدرى المرء نفسه؛ فلا يقيم لها وزناً، وأن ينظر إلى من هو فوقه من الناس نظر الحيوان الأعجم إلى الحيوان الناطق، وعندى أن من يخطئ فى تقدير قيمته مستعلياً، خير مِن مَن يخطئ فى تقديرها متدنياً؛ فإن الرجل إذا صغرت نفسه فى عين نفسه؛ يأبى لها من أعماله وأطواره إلا ما يماثل منزلته عنده، فتراه صغيراً فى عمله وأدبه، صغيراً فى مروءته وهمته، صغيراً فى ميوله وأهوائه وفى جميع شؤونه وأعماله، فإن عظمت نفسه عظم بجانبها كل ما كان صغيراً فى جانب النفس الصغيرة".

(ج) ذكر واستحسان إيجابيات الطرف الآخر: إذا وجدت فيمن تحدثه ميزة أو صفة أو خصلة أو عادة جميلة وحميدة؛ حاول أن تلفت نظره إلى ذلك، وتبين له أهميتها؛ فهذا يُشْعِره أنك بالفعل شخص يستحق التقدير والاحترام، وأنك شخص يفضَّل التعامل معه؛ لأنك خلوق وطيب وتقدر الآخرين وتقدر ما لديهم من الصفات والميزات الحميدة، وهذا يدل على أنك لست شخصاً حقوداً ولا غيوراً ولا أنانياً تحب نفسك فقط.

(د) حسن الإصغاء إلى الطرف الآخر: إن لحسن الاستماع أثراً بالغاً فى نفوس الآخرين، فلا يتقنه إلا من يعرف كيف يستخدمه؛ ولهذا الغرض تقوم كثير من الشركات والمكاتب الإدارية بإعطاء دورات تدريبية وتثقيفية كثيرة فى كيفية الاستماع والإصغاء الجيد للآخرين، وذلك لتحقيق الفهم الكامل للوصول إلى حل مناسب، ويذكر (بيرتون كبلان) فى كتابه "كيف تسيطر على الآخرين؟ "، أن الدراسات الجامعية تؤكد أن الاستماع الجيد يساوى ٢٠ نقطة من نقاط حاصل الذكاء؛ فعندما تستوعب المحتوى النقدى للعبارات المتحدث بها، فإنك تقيم المواقف

بدقة أكثر، وسينظر إليك الآخرون على أنك شخص يدرك ما يقال، ويفهم ويفكر فيما يجب على الآخرين قوله، ويقول كبلان: "فيؤدى ذلك إلى أن يعتبروك أكثر ذكاءً من المستمعين الذين ليس لديهم نفس المهارة؛ حيث إن فرصة تكوين الثقة، وقوة الشخصية تكمن فى إثبات ذكائك من خلال الاستماع الجيد".

(هـ) قوة أثر الابتسامة: للابتسامة تأثيرها فى الشخص الذى يبتسم، وفى الآخرين؛ فقد أثبتت البحوث العلمية أن التعبير عن انفعالٍ ما، يمكن أن يولد لدى الشخص الإحساس بالانفعال نفسه، وهذا يعنى أن بمقدور الإنسان أن يشعر بالسعادة بمجرد أن يبتسم، وقد توصلت دراسة أخرى قام بها عدد من علماء النفس والاجتماع الأمريكيين إلى أن الابتسامة سبب من أسباب النجاح والسعادة؛ حيث تبين أن الشخص الذى يبتسم دائماً هو أكثر الأشخاص جاذبية وقدرة على إقناع الناس، وهو أكثرهم ثقة بنفسه.

عندما تبتسم فى وجه شخص ما، فإن موجات كهرومغناطيسية إيجابية ذات ذبذبات معينة تنطلق منك - دون أن تشعر - فى اتجاه ذلك الشخص، وتتوقف كمية تلك الموجات على طريقة تبسمك وترحيبك به وقوة مشاعرك الداخلية ومدى تركيز نظرتك إليه، وتعتمد على العبارات والكلمات المصاحبة لتلك الابتسامة، فإذا كان ذلك الشخص يحمل فى نفسه شيئاً ما من ناحيتك، كالحقد أو البغض، فإنك بتبسمك فى وجهه بالطريقة السليمة؛ تكون قد حققت الآتى:

- قويت هالتك وحميت نفسك من الموجات السلبية التى يوجهها إليك - دون أن يشعر بذلك - لمجرد أنه يفكر فيك بطريقة سلبية.

- أثرت فى موجاته السلبية؛ لهذا ستقترب موجاته من موجاتك الإيجابية فتتحقق الألفة والمحبة، وهو الذى يحقق لك الجذب.

٣- قدرة الحصول على موافقة الطرف الآخر ٣ مرات:

من أنجح الطرق التى تجعل الطرف الآخر ينساق إلى ما تقول هى أن تجعل ردود فعله ردوداً إيجابية، أى تجعله يتلفظ بعبارات التأييد والموافقة سواءٌ نطق بذلك أم لم ينطق، كأن يقول: (نعم، أو صحيح، أو فعلاً)؛ فالرد الإيجابى يجعله يرى ما تطرحه يتوافق مع ما بداخله.

يقول الطبيب النفسانى (أوفرستريت): "إن الجواب بالنفى لهو من أصعب العقبات التى يمكن التغلب عليها؛ فعندما يجيب الإنسان بـ "لا" يفرض عليه كبرياؤه أن يبقى مصراً عليها، وقد يشعر فيما بعد أنه مخطئ لكن كبرياءه يأبى عليه الاعتراف بخطئه، وحين يتفوه بشىء يجب أن يحافظ عليه؛ لذلك من المهم جداً أن نبدأ الحديث مع أى إنسان من الناحية الإيجابية".

٤ - إخراج الطرف الآخر من حالة الرفض

لكى تحطم حاجز الرفض وتذيب قالب الجليد الذى يحيط بالطرف الآخر؛ عليك اتباع الأساليب التى تتناسب مع الموقف الذى أنت فيه، ومن هذه الأساليب الآتى:

١- النظر إليه عندما تتحدث عن موضوع أو نقطة تعلم أنه يوافقك عليها، كأن تقول: "وكلنا يسعى لتحقيق النجاح، والوصول إلى أهدافنا التى خططنا لها وتخيلنا نجاحها".

٢ - التحدث عن أمرٍ هو يتميز أو يتصف به، أو نجاح قام به، كأن تقول: "فالعزيمة القوية تقود الشخص إلى تحقيق ما كان

يقال بأنه صعب، ونحن لدينا هنا من حقق بعزيمته ما عجز عنه البعض".

٣ - ذكر اسمه خلال عملية الشرح، كأن تقول: "فمثلاً إذا قلنا بأن فلاناً (وتذكر اسمه) يعد مخططاً استراتيجياً، ويريد تحقيق أعلى نسبة إنجاز بجودة عالية، فما الذى يمنعه من تحقيق هدفه؟ ".

٤ طلب المشاركة منه فى طرح خبرته فى الموضوع الذى تتحدث عنه كأن تقول: "لا يفتى ومالك فى المدينة! " فما تقول يا أستاذ (.....) فيما ذُكر وما هى خبرتك فى هذا الأمر؟ ".

٥ - بناء الألفة مع الغير: تحدث عملية التوافق بين الناس بصورة عامة بطريقة طبيعية لا شعورية، وهذا يكون واضحاً فى الاجتماعات، وجلسات النقاش، فإذا كان لأحد المناقشين أو الحضور رأىٌ ما، وكان هناك من يؤيد فكرته فإن حركات الشخص المؤيد تبدأ ـ فى الغالب ـ تنساق وراء حركات صاحب الفكرة بطريقة لا إرادية؛ فمثلاً فى اعتدال صاحب الفكرة فى جلسته تجد ذلك الشخص يفعل الشىء نفسه بطريقة غير مقصودة، وذلك لحدوث التوافق بينهما، وهكذا.

كيف تكون شخصية جذابة ومؤثرة؟

كيف اجعل الآخرين يحبون أن يتواصلوا معى؟ وكيف أكون شخصية محبوبة لدى الآخرين؟ ولماذا نجح الكثير من الأشخاص بأن يكونوا مثل المغناطيس فى جذبهم للغير بينما فشل العدد الكبير فى ذلك؟

المهم دعنى أصحبك فى رحلة نحو تهيئة نفسك فى أى مكان كنت وعلى أى حال تعيشها ومهما كان مستواك الفكرى أو الثقافى، فقط

أريد منك أن تتأمل معى خطوات لكسب قلوب الناس وستصل باذن الله الى أن تكون شخصية مؤثرة وكذلك ايجابية فى هذه الحياة وستكون لك بصمة على جدار الحياة وستضيف للحياة معنى جديد ونفسا متجددا فكن معى فى هذه الرحلة وأرجو لك ولى التوفيق والنجاح فى الدارين وكلُنا يرى أهمّية تأثير المغناطيسية الشخصية فى النجاح فى الحياة اليومية.. المهنة، العمل، العائلة والأشغال اليومية..

قد تذهب للتسوق، لشراء أشياء محددة، ترى فى تهذيب البائع ولطفه ما يرغمك على القدوم لذلك المكان مرة ومرات أخرى كلما احتجت تلك السلعة.. حتى لو كان الطريق للمكان بعيد.. فلن تفضل الذهاب لمكان أقرب..

نفس الشىء يحصل للشخص الذى يذهب إلى الفندق أو المطعم ويعامله شخص ما بطريقة تجعله يعزم على تكرار زيارة هذا المكان بدلا من زيارة غيره كذلك مع الأطباء.. المحامين.. العلماء.. الأساتذة والمعلمين بكل أنواعهم فى الحياة العائلية الخلاف أو الاتفاق، غالبا ما تنشأ لنفس السبب،الأب الأم الزوجة أو الزوج قد يكون له مغناطيسيته الشخصية التى قد تجمع العائلة مع بعضها..

المغناطيسية الشخصية تستطيع خلق الجمال حول الإنسان.. تستطيع جذبه. تستطيع أن تجعله جذابا لأقرانه نافعاً لهم.. إن هذا يلطّف ويهدّئ.

ما هى المغناطيسية الشخصية؟

من أبرز تعاريف الجاذبية الشخصية هى تلك السمات الظاهرة والخفية والتى تكون سبباً فى جعل الآخرين ينجذبون إليك دون وعى أو تخطيط مسبق، ويتأثرون بهذه الشخصية وتكون بمثابة القائد لهم.

واهم عنصر فى جمال الروح هو الجاذبية، وإليك أهم مقومات الشخصية الجذابة:

١ ـ عدم البوح بالمتاعب الخاصة:

فالحزن والألم والضيق، عناصر موجودة أصلا فى الإنسان ولا يمكن له التخلص منها، ولكن لابد إخفائها أو تقليلها قدر الإمكان حتى لا يسأم الآخرون لأنهم غير مجبرين على المشاركة فى أحزاننا.

٢ ـ فهم الآخرين:

ومن المستحسن محاولة فهم مشاكل الآخرين، وان تكون شخص مجامل ليس فقط فى المناسبات الكبيرة، بل فى الصغيرة أيضا كما يجب احترام أحزان الآخرين وإبداء السرور فى أفراحهم.

٣ ـ علم الاستماع:

فالاستماع للآخرين يكسبك جاذبية، لان الشخص الذى يتقن فن الاستماع الأحاديث الآخرين يكون محبوباً منهم كما يجب أن تترك للآخرين حرية الحديث ثم تشارك فيه بعد ذلك.

٤ ـ عدم التعالى على الآخرين:

ويعتقد الكثيرون فى قرار أنفسهم أنهم لا يقلون عن الآخرين فى أى شى لذ لك فالتعالى عليهم قد يؤثر على علاقتهم بك، ويتمثل ـ لك فى طريق الحديث والتصرف غير اللائق، بينما التواضع يكسب صاحبة دائماً محبة الآخرين.

٥ ـ إظهار الإعجاب فى الوقت المناسب:

أن كل إنسان يحب أن يتلقى المديح ولكن ليس إلى درجة النفاق، فالإنسان يحتاج إلى المجاملة وإظهار الإعجاب الذى يجدد الثقة فى

النفس، ولكن يفضل أن تظهر هذا الإعجاب فى محلة بكلمة مخلصة فى الوقت المناسب والطريقة المناسبة.

٦ـ التفاؤل المعقول:

والمتفائل محبوب دائماً، فهو يجعل الآخرين يرون العالم بمنظار الواقع، ولكن هذا التفاؤل يجب أن يكون فى حدود المعقول وأن لا يتطرق إلى الخيال، والمتفائل لا يعترف باليأس، ولكنه يجدد دائماً الأمل فى حل مشاكله وفى حدود الإمكانيات الموجودة.

إذا سماؤك يوما تحجبت بالغيوم

أغمض جفونك تبصر خلف الغيوم نجوم

والأرض حولك إذا ما توشحت بالثلوج

اغمض جفونك تبصر تحت الثلوج مروج

هكذا تحدث رسول الإسلام محمد بن عبد الله ﷺ (تفاءلوا بالخير تجدوه) وما أروعها من كلمة! وما أعظمها من عبارة!! إنها كلمة تلخص نتائج التفاؤل.

٧ـ تقبل ملاحظات غيرك:

من الجيد استقبال ملاحظات ونقد الآخرين برحابة صدر، إذا صدرت عن أناس مخلصين لا يبغون سوى المساعدة ألحقه وقد تصدر هذا الملاحظات من أناس حاقدين، ولكن فى الحالتين من المستحسن أن تتقبل ما يوجه إليك من ملاحظة أو نقد بابتسامة ومهما كان الثمن.. مع ما يفرضه ذلك من التحكم بالعقل والسيطرة على المشاعر.

٨ـ التفكير بنفسية مرحة:

وعند التفكير فى موضوع ماء من الأفضل أن تكون نفسيتك مرحة وهادئة، ليتسنى لك البت فى الأمور بطريقة سلسة وغير معقدة، أما

عندما تكون نفسيتك كئيبة فلا تحاول أن تحسم فى أمر ما، حتى لا يشوب النتيجة الخوف والقلق.

٩ ـ التفكير والتصرف بنفسية الخير:

فحتى تكون جذاب لابد أن تتصرف دائماً بنفسية الخير وإذا كنت تتحلى بجميع الصفات السابقة، فانك بدون صفة الخير ستفقد عنصر هاماً من عناصر الجاذبية.

١٠ ـ الصراحة:

إن الصراحة صفة أساسية من صفات الجاذبية، فهى واجبة التفكير مع النفس، وفى التفاؤل مع الغير.. أما الشخص ذو الوجهين أو المحب لذاته والمشاكس لغيره فهل ستكون برأيك.. جذاب.....؟!

١١ ـ أظهر اهتماما بالآخرين:

عليك أن تدرك هذه الحقيقة الإنسانية وهى أن اهتمامك بالآخرين، وإظهارك هذا الاهتمام سيكون أفضل وسيلة لكسب احترام الآخرين وودهم وحبهم لك، بينما اهتمامك بنفسك فقط، وعدم إظهار الاهتمام بالآخرين سيجر عليك جيشا من الأعداء الذين سينظرون إليك بكل تفاهة وسخافة! ولا اظنك تريد ذلك...؟!

لقد أجرت (شريكة تليفونات بنيويورك) دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التى تستخدم فى المحادثات التليفونية أكثر من سواها هل استنتجتها؟ نعم إنها ضمير المتكلم (أنا). لقد استخدمت هذه الكلمة (٣٩٩٠) مرة فى (٥٠٠) محادثة تليفونية! وإذا كنت فى شك من هذا،فاجب عن هذا السؤال: عندما تتأمل صورة جماعة من الناس أنت من بينهم، فإلى من ترسل النظر أولا؟!

فلماذا يبدى الناس اهتماما بك، مادمت أنت لاتهتم بهم أولا؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولا أليهم؟ فالناس تحب من يهتم بها نفسياً وعاطفياً ومعنوياً، جرب هذه ألوصفه وسترى كيف ينجذب الناس إليك، اهتم بشريك حياتك وأفراد أسرتك وتفقد زملائك وأصدقائك فى محيط عملك وإدارتك ولا تنسى جيرانك وليكن شعارك المبادرة وتقدم إليهم ولا تنتظر مجيئهم إليك.

١٢ - كن هادئا تصنع المعجزات:

الهدوء سمة من سمات النجاح، والهدوء تعبير عن شخصية قوية ومتماسكة، والهدوء عنوان لإنسان واع ومتحضر! وبالعكس تماما ذلك الإنسان الذى يثور لأتفه الأسباب، ويهيج لأسخف الأمور، انه يعبر عن إنسان ضعيف الشخصية، ضعيف العقل وضعيف الإرادة.

يقول علماء النفس إ ن الإنسان الذى يغضب لأتفه الأسباب هو إنسان ركيك الشخصية تماما كالشجرة الضعيفة التى تؤثر عليها ابسط هبة من الريح، أما الإنسان القوى كالشجرة القوية أصلها ثابت وفرعها فى السماء تمتد جذورها إلى أعماق الأرض، حيث تزداد ثباتا كلما عصفت الرياح بها.

والإنسان الهادئ هو الذى يستطيع أن يفوز بقلوب الآخرين، وينال إعجابهم. والحقيقة... إن العنف يولد العنف، وان الغضب يولد الغضب، أما الهدوء فانه يطفئ الغضب، كما يطفئ الماء النار!

كن هادئا فى تعاملك مع الآخرين، استخدم لباقتك مع المسيئين إليك، تكلم بعبارات رزينة وودية، فهذا هو اقصر الطرق لكسب الآخرين، ونيل إعجابهم!

١٣ - اهتم بشكلك ومظهرك

أينما ألقيت بنظرك فى الكون، والطبيعة، لمست حالة جمالية رائعة، فى السماء وما بها من شموس، وأقمار ونجوم، ومجرات، و... فى الأرض وما بها من بحار، وانهار، وجبال ووديان، وكائنات، و...

ومن ذلك يتضح أن من الآثار الإلهية فى الكون والحياة: الفن والذوق والجمال فضلا عن الترتيب، والتنسيق، والنظام.

من هنا فإننا مطالبون بالحفاظ على مظهرنا والذوق، وعكسها على أنفسنا، لأنها من آثار خالقنا وبارئنا ومصورنا الذى أمرنا أن نتخلق بالأخلاق الجميلة، وقد جاء فى الحديث الشرف: (إن الله جميل يحب الجمال، والذوق الفنى هو قوة، أو صفة، أو مهارة إدراك طعم الزينة، والألوان والجمال والذوق لكى يتلذذ بها القلب، والعقل. وان تكون ذا ذوق فنى يعنى أن تمتلك القدرة على التمتع بنعمة الجمال والذوق التى وهبها الله للإنسان، وتتطبع عليها، فالله يريد أن يرى آثار نعمته على عبده، ومن نعمه الجمال والذوق.

ويمكنك أن تمتلك ذوقا فنيا .. عبر ما يلى:

١. رغبة جيدة فى التذوق الفنى للأشياء.

٢. وإثارة لهذه المهارة فيك.

٣. واستخدام عقلك وحواسك جيدا.

٤. واستفادة من تجارب الآخرين فى هذا المجال

ومن أهم الأمور التى ينبغى أن تستخدم فيها الذوق والفن والجمال هو المظهر العام لشخصيتك، من هيكلك الجسمى، إلى هندامك، إلى طريقة لباسك... فهذه تضفى على شخصيتك مزيدا من الرشاقة والجمال.

ومن الضرورى أن يكون جمال الظاهر موازيا لجمال الباطن، وعندما يكون الباطن (القلب)، والظاهر(الجسم)، فى لوحة واحدة، متناسقة الألوان، متحدة الغايات... فإن هذه اللوحة ستكون فى منتهى الروعة والجمال!

كيف تكسب القلوب بلباسك

١. التزم بالضوابط الشرعية فى اللباس.

٢. احرص على القبول الاجتماعى فى اللباس.

٣. احرص على نظافة اللباس.

٤. لا تبالغ كثيرا فى أناقتك.

٥. راع الزمان والمكان فى لباسك.

٦ ـ تنبه لتنسيق الألوان مع لون بشرتك وابتعد عن المبالغة.

١٤ ـ لغة الجسد من أسرار جاذبيتك:

دعنى هنا أوضح لك إن الناس تتأثر بكلماتك بنسبة ٧ ٪ وتأثرهم بنبرة صوتك ٣٨ ٪ وأما تأثيرك عليهم من خلال لغة جسدك فنسبة ذلك ٥٥ ٪، فطريقة مشيتك الواثقة فى غير غرور، واستخدامك لحركة يديك باعتدال فليست جامدة أو أنها تتحرك بغير توازن وتعابير وجهك وتفاعلك مع الطرف المقابل وإشعارهم بأنك معه ولو لم تتكلم بكلمة، فمن خلال لغة جسدك تستطيع إن تشعره بقوة التواصل الرائع بينك بينه وأحب الآن إن اذكر لك خطوات معينه للتواصل بلغة الجسد:

- احرص على قياس المسافة بينك وبين الطرف الآخر إثناء وقوفك إمامه فلا تكن قريباً جداً فينزعج لهذا القرب، ولا تبتعد عنه فيشعر بأنه غير مرغوب فيه.

- توافق مع نبرة صوته فإذا كانت نبرة صوته عاليه فخاطبه قريبا من ذلك ليشعر بمشاركتك له نفسياً والعكس كذلك.
- تواصل معه بعينيك أى انظر إليه بشكل عام ولا تركز على عينيه أثناء الحديث.
- تعلم فن المجاراة الجسدية بحيث إذا كان الشخص واقفا لتكن كذلك، وإذا جعل رجلاً على أخرى فيستحسن إن تفعلك ذلك، لما لذلك من أثر ايجابى على العقل الباطن الذى يثمر الألفة والانجذاب إليك.

١٥ - تعرف على الأنماط الشخصية للطرف المقابل:

فهناك الشخصيات الحسية والبصرية والسمعية، وكذلك شخصيات يطلق عليها الشخصية الإجمالية والتفصيلية، ومن يكون نمطه الآنسانى متفائل أو متشائم، وشريحة تسمى المنفتح إلى العالم وأخرى منطوى إلى الذات وكل هذه السمات لابد أن تتعرف عليها حتى تتعرف كيف تكون جذاباً لها، وهذا فن مستقل بحد ذاته.

كيف تبرمج نفسك حتى تكون شخصية جذابة؟

الآن سوف أخبرك عن أيسر الطرق العملية والتطبيقات الإنسانية والتى ستعينك إلى تحقيق آمالك فى أن تكون شخصية جذابة ومؤثرة تأثيرا ايجابياً واليك هذه الطرق:

الطريقة الأولى:

التكرار..... بمعنى أن يُكرر الفعل أو الصفات التى تريد إن تتصف بها فالتكرار يولد القرار.

الطريقة الثانية:

الإيحاء وهى كلمات أو مشاعر يقولها الإنسان لنفسه من جلسات الاسترخاء المريحة ويوجه هذه الرسائل الإيجابية لعقله مثل أن يبرمج نفسه على ان يكون شخصية محبوبة وجذابة فيقول: إنا أتمتع بصفات جذابة والحمد لله ويردد هذه الكلمات خاصة قبل النوم عندما يكون فى حالة بين اليقظة والنوم.

الطريقة الثالثة:

الكثافة الحسية بمعنى أن تُشكل لنفسك كثافة حسية تجاه برمجتك عقلك على أمرٍ ما فتقرأ عنه كثيراً وتكون أصدقاء لك يتمتعون بهذه الصفات التى ترغبها وتحدث عنه كثيرا حتى تشعر بأهميته وكانك تعيشه.

الطريقة الرابعة:

الخيال وهو أن تتخيل الأمر الذى تريد أن تتبرمج عليه مثل شخص يريد إن يبرمج نفسه على الحلم والأناة فيعيش حياة من هذه صفتهم ويتخيل أنه أصبح منهم ويتخيل صورته بهذه السمة ويسمع كلمات الإعجاب به ويشعر بمشاعر الغبطة والسرور بذلك.

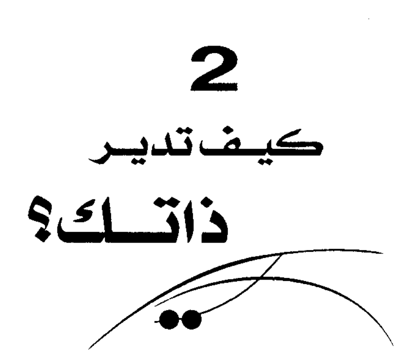
الطريقة الخامسة:

المحاكاة أو الإقتداء والتقليد الإيجابى.

■ ■ ■

2

كيف تدير ذاتك؟



إن أول طريق النجاح فى الحياة هو نجاحك فى إدارة ذاتك والتعامل مع نفسك بفعالية، و إن الفشل مع النفس يؤدى غالبا الى الفشل فى الحياة عموما.

معنى إدارة الذات

هى قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف التى يصبو إلى تحقيقها، فالذات إذن هى ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكانات وقدرات، وإدارتها تعنى إستغلال ذلك كله الإستغلال الأمثل فى تحقيق الأهداف والآمال، وهذه القدرات فيها ما هو موجود فيك بالفعل، ومنها ما تكتسبه بالممارسة والتمرين.

واليك بعض القواعد العامة التى اذا حولها الانسان الى عمل فى حياته تحقق له ما يمكن ان نطلق عليه ادارة الذات بفعالية:

- املأ ذهنك بالتفاؤل وتوقع النجاح وليكن الاستبشار دائما مسيطرا على فكرك وشعورك.
- الزم نفسك بالتخطيط لامور حياتك المختلفة،و ابتعد عن الفوضى والارتجالية فى اعمالك.

- حول خططك فى السعى نحو اهدافك الى عمل ملموس،و ابتعد عن التسويف والمماطلة.

- احذر من ضياع شىء من وقتك دون عمل فهو ضياع الحياة (الوقت من ذهب إن لم تستفد منه ذهب).

- نظم امور حياتك واشيائك كلها (مواعيدك، بيتك، غرفتك، مكتبك، سيارتك...).

- قدم الأهم من الأعمال على ما سواه،و لا تضيع وقتك فى التوافه من الأمور.

- لا تغرق فى الكماليات فتهلك فى الترف بل تزود من المتاع بما يكفيك فى مسيرتك نحو أهدافك.

- لا تكن أسير الشهوات والملذات فيصعب عليك تركها وتصبح بالتالى ارادتك هشة ضعيفة.

- واجه نتائج أعمالك بشجاعة وثق فى نفسك.

- لا تجعل من الأخرين عوائق امام طموحاتك وتحقيق اهدافك.

- لا تنس أهمية استشارة أهل الخبرة للاستفادة من تجاربهم.

- السعى المستمر الى تطويرقدراتك لكى تصبح أكثر قدرة على تحقيق أهدافك بكفاءة وفاعلية.

كيف تحفز الآخرين:

معنى التحفيز:

التحفيز هو عبارة عن مجموعة الدوافع التى تدفعنا لعمل شىء ما.

أصناف التحفيز:

١-تحفيز داخلى/ وهوعبارة عن الدوافع الذاتية التى تحفزنا داخلياً،مثل الرغبة والطموحات.

٢- تحفيز خارجى/ وهو عبارة عن الدوافع الخارجية التى تحفزنا خارجياً مثل المكافآت والرواتب والعلاوات والسلوكيات.

أنواع الحوافز:

١-الحوافز المادية: زيادة الراتب، المكافأت المادية، المشاركة فى الارباح..

٢-الحوافز المعنوية: كتب الشكر، الاوسمة،المشاركة فى صنع القرار..

العوامل التى تساعد على تحفيز العاملين:

١- شعور العامل أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة.

٢- اقتناع كل عامل فى المؤسسة أنه عضو مهم فى هذه المؤسسة.

٣- حاول أن تتحلى بالصبر، وأشعر العاملين أنك مهتم بهم.

٤-أشرك العاملين معك فى تصوراتك، واطلب منهم المزيد من الأفكار.

٥-اربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل، وليس بالمعايير الوظيفية والأقدمية فى العمل.

٦- حاول أن تتفاعل وتتواصل مع العاملين.

٧-حاول أن توفر للعاملين ما يثير رغباتهم فى أشياء كثيرة.

٨-تذكّر أن الأفراد مختلفون فى احتياجاتهم (حاجة البقاء - حاجة الامن - حاجة الانتماء - حاجة التقدير - حاجة تحقيق الذات) فقم باشباع احتياجاتهم.

مثلا:

ليشعر الفرد بالانتماء،يحتاج الى: أن يصغى اليه - أن يتم إعلامه بما يجرى - الاتصال بالآخرين.

ليشعر الفرد بالأمن، يحتاج الى: أن يرى النتيجة النهائية لجهوده - أن يشارك فى العمل الممتع - عدم الخوف من الفصل.

ليشعر الفرد بالتقدير،يحتاج الى: الاحترام - التنويه والتقدير.

ليشعر الفرد بتحقيق الذات، يحتاج الى: تحدّ ما - تطوير المهارات - تعلّم شىء جديد.

معوقات التحفيز:

١. الخوف أو الرهبة من المؤسسة.

٢. عدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة.

٣. عدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسىء.

٤. قلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح الأخطاء.

٥. عدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين فيكون كل فى واد.

٦. الأخطاء الإدارية كتعدد القرارات وتضاربها.

٧. تعدد القيادات وتضارب أوامرها.

٨-كثرة توجيه اللوم.

٩-الاذلال وسوء المعاملة.

طرق تحفيز العاملين:

١-المدح والثناء والتقدير.

٢-المكافآت.

٣-التفويض فى العمل.

٤-إعطاء يوم أو يومين عطلة إضافية.

٥-توفير مكتب جديد.

٦-توفير التجهيزات.

٧-الترقية.

فوائد التحفيز ونتائجه:

١-انخفاض نسبة غياب العامل.

٢-انخفاض معدل حركة النقل للمعلمين.

٣-تحقيق الاهداف التى خطّط لها.

٤-اكتساب العامل سلوكا ايجابيا أفضل.

كن جذابا كالمغناطيس!

- سر الجاذبية!:

المطلوب الأول: توقف عن التفكير أكثر من اللازم...

من المظاهر الأخرى لبناء شخصية ذات جاذبية ألا تهتم بما يعتقده الآخرون عنك... كى لا تعيش منقاد وراء أراء الآخرين وتوقف عن محاولاتك التأثير فى الآخرين كل الوقت بل العكس فلتدعهم يؤثروا هم عليك قليلا.

المطلوب الثانى: توقف عن عد الأصدقاء...

البعض يعتقد أنه كلما زاد عدد أصدقائهم حياتهم ستكون أفضل، ليس ضرورى أن تمتلك أصدقاء حتى يكون لديك شخصية جذابة كونك

فريدا وفذا، فالنمر يسير وحيدا بينما الخروف يسير فى قطيع، تعلم كيف تسير وحيدا وتوقف عن التفكير والاهتمام بما يعتقده الناس.

المطلوب الثالث: تعلم الاستماع...

من هو أكثر الأشخاص أهمية لك؟ إنه أنت.. إننا نقيم أنفسنا أكثر من تقيمنا للآخرين فى حياتنا، كل شخص يبحث عن من يمكنه الاستماع إليه وللأسف فإننا اليوم ليس لدينا الصبر للاستماع للآخرين ولا الوقت الكافى. ولهذا إذا كنت شخص يجيد الاستماع للآخرين سوف ينجذب الناس إليك بشكل طبيعى.

المطلوب الرابع: تعلم الإطراء...

كل شخص يريد أن يشعر بالرضا عن نفسه، يمكنك أن تلاحظ أن إطراء بسيط يمكن أن يحول يوم إنسان ما بشكل مطلق، وإذا كنت أنت تستطيع جعل يوم شخص ما رائع يمكنك أن تلاحظ المقابل الذى يقدمه لك هذا الشخص.

المطلوب الخامس: تعلم الدفع والتحفيز...

هل تعرف السبب الذى يدفع الناس لكى يستمعوا لشرائط التحفيز، هل تعلم السبب وراء أن أغلب المتحدثين الذى يحثون الناس للتغير يعتبروا من النجوم.. ببساطة يعود هذا إلى أن لديهم القدرة والقابلية لدفع وتحفيز الناس لتحقيق أهدافهم، لذلك تعلم كيف تدفع الآخرون لكى يكونوا إيجابيون لكى تكون نجما متألقا فى علاقاتك.

المطلوب السادس: الاهتمام...

جميع البشر لديهم رغبة جامحة للشعور بالأهمية وإعجاب الآخرين بهم، عندما تتحدث للأخر: أظهر له اهتمامك لما يقوله - دعهم يعلموا أنك تستمع إليهم ولديك رغبة فى الاستماع لما يقولونه.

المطلوب السابع: اسألهم...

اسألهم أسئلة، من أفضل الطرق التى تعبر أنك تهتم لما يقوله الآخرون هو أن تسألهم عن مناطق اهتماماتهم، اسئلهم لتظهر لهم أنك تهتم لأمرهم قليلا وسوف تشعر بأهميتك لديهم

المطلوب الثامن: مساعدتهم...

ساعدهم بلا تردد، أجعل هذا أسلوبك ساعد الآخرين بدون أى تردد وحاول أن تكون صادق فى معروفك، سوف ترى طريقة التعامل المختلفة.

سحر الابتسامة

فالابتسامة تفتح مغاليق القلوب..وتشرح الصدر لاستقبال يوم جديد.. وتجعل الإنسان هادئ النفس محبوباً من الآخرين.. فاستيقظ على الابتسامة.. وليكن شعارك فى الحياة " أنا أبتسم.. إذن أنا محبوب" فالابتسامة وسيلة من وسائل الاتصال النفسى المؤثر بين البشر.. والشخص المبتسم دائماً يكون له تأثير إيجابى وجاذبية خاصة، أما الشخص صاحب الوجه المتجهم الصامت الذى لا ينبئ عن دواخله تجاه الآخرين فهو شخصية غير جذابة وغير مؤثرة وغالباً لا يكون محبوبا.. لأنه فاقد لوسيلة الاتصال النفسى والتودد والتحبب..

لذلك يُعتبر المبتسمون أناساً ودودين محبوبين.. لهم روح عالية تستقبل انفعالات الآخرين بود ينثرون البهجة فى الأجواء فيبدلونها من أجواء انفعالية إلى أجواء انشراح.. وهذه الابتسامة الدافئة تميزنا عن باقى الكائنات والمخلوقات.. وبها تتحقق الإنسانية كما أنها سر الجمال الإنسانى ومفتاح القلوب الموصدة..

وتوجد أنواع عدة للابتسامة.. منها: الصادقة والزائفة.. والتى تعبر عن الخجل، والابتسامة المنافقة.. والغامضة.. والقلقة.. والمرسومة لإرضاء ذوى النفوذ الأقوى.. والودودة، والضحوكة، والجريئة، والساخرة، والمتمردة، والكاذبة، والمغرية.. اليائسة والبائسة... إلخ.

ومن أجمل الأنواع.. ذلك النوع الحقيقى الدافئ الذى يعبر عن الصدق.. ألا وهى الابتسامة الصادقة الودودة (البيضاء).

والابتسامة الصادقة كالبذرة الصغيرة تلقيها فى نفس المتلقى فتنمو وتزهر وتملأ الدنيا بهجة وحياة..

ففى الابتسام رقة وحسن خلق.. وفى العبوس جهامة وغلظة.. ولقد أدعى البعض أن العبوس وإظهار الجدية هى سمة الشخصية المتدينة.. وفى الحقيقة أن الجهامة والعبوس والغلظة أمر سيئ.. والأدهى من ذلك فإن البعض جعل من العبوس أصلا من أصول الوقار واللياقة.. لابد من أن ندرك أن الابتسامة هى من الأمور الهامة والمحورية فى حياتنا.. وأن ما أسموه التزاماً ما هو إلا تزمتاً..

إن الابتسامة تحدث فى ومضة ويبقى ذكرها دهرا، وهى كالمياه العذبة التى ترطب وتلين القلوب المتحجرة الأكثر صلابة، وهى العصا السحرية التى تكبت الغضب وتسرى عن القلب.. وتغير وجه الحياة وتلونها بألوان مُفرحة.

فهيا نبتسم فى وجوه الناس، نبشرهم ولا ننفرهم، نغير الصورة التى طبعها البعض فى أذهان الناس عن الملتزمين المتزمتين والفرق بينهما فنبين لهم أننا ملتزمون مبتسمون نحب الخير للناس ونتمنى لهم السعادة والخير ونشعرهم أننا نهتم بهم فى الأفراح والأتراح.. أما

المتزمتون فهم لا يعرفون سوى القسوة والروح الثقيلة التى تبعث فى النفوس النفور من الحياة وتنشر الكراهية والضغينة والتشدد وعدم التسامح، وهذه الروح ليست هى الروح التى فطرنا الله عليها.. وقد خلق الله الدنيا وبسطها لنا وأمرنا باختيار أوسط الأمور، بلا تشدد ولا تزمت

فالابتسامة تُجمل الحياة وتسعد القلوب وتصنع حياة رغده للإنسان..

وهناك مثل صينى يقول: (الرجل بوجه غير باسم لا ينبغى أن يفتح دكانا)

ولقد أكدت الدراسات النفسية أن الابتسامة الجميلة تزيد من شعور الإنسان بالسعادة والثقة بالنفس. كما تبين البحوث أن ذوات الابتسامة الحلوة تحققن السعادة لأسرهن ولأنفسهن.. وأن لهن القدرة على تربية الأطفال وتنشئتهم تنشئة سليمة، كما إنهن اجتماعيات ومرحات وودودات ويشعرن من حولهن بالدفء الإنسانى.. ويطيب لأى إنسان التودد إلى تلك الشخصية.. وغالباً ما تكون تلك الشخصية شخصية متزنة عاطفياً.. قليلا ما تعانى من عقد نفسية.

ويعتقد أن السبب فى ذلك ان الإنسان يكون رد فعله إيجابيا عندما نبتسم له، فإن الابتسامة أسهل الطرق إلى القلوب وأقصر الطرق للقبول، كما إن العبوس الدائم يدعو للنفور وانفضاض البشر من حول ذلك العابس..

وتحضرنى حكاية حقيقية سمعتها عن الضرر البالغ الذى يسببه العبوس على الشخص العابس ذاته وتأثيره الأكثر ضرراً على المحيطين

به: يحكى أن بعض الأطباء لاحظوا وفاة الكثير من الأطفال فى حجرة معينة بإحدى المستشفيات.. واحتاروا فى هذا الأمر وتساءلوا: لماذا يموت معظم أطفال هذه الحجرة بالذات وبعد البحث والتنقيب والكشف لاحظ أحد الأطباء النبهاء أن الممرضة المشرفة على تلك الحجرة دائمة العبوس والغضب، فأمر بإجراء الكشف عليها.. وبتحليل الزفير.. اتضح أن زفيرها يحتوى على مادة سامة تقضى على الأطفال الذين تشرف عليهم وبالفحص والدراسة أثبت الأطباء أن شدة كراهيتها لعملها ولحياتها تجعلها متذمرة دائماً مما جعل كيمياء جسدها تتغير حتى أصبحت تنفث السموم فتؤثر فيمن حولها... تؤذيهم بلهيب الكراهية والعبوس..

فكما أن الابتسامة لها وقعها اللطيف على المحيطين فالعبوس أيضاً له وقعه السيئ عليهم.

وقد أطلق البعض على الابتسامة" السحر الحلال ".. ففى الحقيقة أن الابتسامة لها مفعول السحر فى نفوس مستقبليها.. وإن كان كل السحر حراماً فإن الابتسامة هى حقاً السحر الحلال..الذى يؤدى إلى بث الجمال فى نفوس البشر.. ولا يستطيع أحد أن ينفى سحر الابتسامة وتأثيرها على الآخرين..

وقد قال أحد علماء النفس ويدعى " ديل كرنيجى" فى كتابه " كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر على الآخرين":

(إن ما يقال أن سر النجاح يكمن فى العمل الجاد والكفاح فلا أومن به متى تجرد من الإنسانية اللطيفة المتمثلة فى البسمة اللطيفة).

والابتسامة الصافية الصادقة.. تخفف من التوتر، وتجعل الإنسان متفائلاً، يتعامل مع مشاكله بإيجابية فى حين أن العبوس يضيف ثقلاً

على النفس البشرية فلا يحتمله الإنسان فيصاب بالمشكلات النفسية التى لا قبل له بها.

كما تعتبر الابتسامة الجميلة من أفضل وأبسط وأرخص عمليات التجميل التى يمكن للإنسان أن يقوم بها بدون آية مخاطر أو ألم، بل وتعود عليه بالفائدة الصحية والنفسية.. وهى كنز كامن بداخلنا.. نمتلكه جميعنا، لكن اغلبنا لا يدرك مدى فاعليته وتأثيره فى الآخرين..

وقد شبه أحد الأطباء النفسانيين الابتسامة بمليون دولار موجود فى الرصيد البنكى للإنسان، ولكن العبوس يتركه دون أن يستفيد منه أو يستعمل دولاراً واحداً منه.. هذه الابتسامة التى تساوى أكثر من ذلك لو أن أحدنا جربها فى حياته اليومية بشكل دائم لا ينقطع.. فسوف يرى ما سيعود عليه من الخير فى صحته وحياته الأسرية والاجتماعية ومدى الحب الذى سيحظى به.

■ ■ ■

3

الإنصات
من أهم مقومات
سحر الشخصية



فى حياتنا، ومنذ صغرنا نتعلم كيف نتصل مع الناس الآخرين بالوسائل المتعددة، الحديث والكتابة والقراءة، ويتم التركيز على هذه المهارات فى المناهج المدرسية بكثافة، لكن بقية وسيلة اتصالية لم نعرها أى اهتمام مع أنها من أهم الوسائل الاتصالية، ألا وهى الاستماع.

لا بد لكل الإنسان أن يقضى معظم حياته فى هذه الوسائل الاتصالية الأربعة، الحديث، الكتابة، القراءة، والاستماع، لأن ظروف الحياة هى التى تفرض هذا الشىء عليه.

١- استمع استمع! نعم عليك أن تستمع وبإخلاص لمن يحدثك، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخدعه أو تلقط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته، استمع وأنت ترغب فى فهمه.

٢- لا تجهز الرد فى نفسك وأنت تستمع له، ولا تستعجل ردك على من يحدثك، وتستطيع حتى تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد، ومن الخطأ الاستعجال فى الرد، لأنه يؤدى بدوره لسوء الفهم.

٣- اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك، فإن لم يكن، فبوجهك على الأقل، لأن المتحدث يتضايق ويحس بأنك تهمله إن لم تنظر له أو

تتجه له، وفى حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى، كان طفل يحدث أباه المشغول فى قراءة الجريدة، فذهب الطفل وأمسك رأس أبيه وأداره تجاهه وكلمه!!

٤- بين للمتحدث أنك تستمع، أنا أقول بين لا تتظاهر! لأنك إن تظاهرت بأنك تستمع لمن يحدثك فسيكتشف ذلك إن آجلاً أو عاجلاً، بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو تهمهم، أو تومئ برأسك، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.

٥- لا تقاطع أبداً، ولو طال الحديث لساعات! وهذه نصيحة مجربة كثيراً ولطالما حلت مشاكل بالاستماع فقط، لذلك لا تقاطع أبداً واستمع حتى النهاية، وهذه النصيحة مهمة بين الأزواج وبين الوالدين وأبنائهم وبين الإخوان وبين كل الناس.

٦- بعد أن ينتهى المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك: أنت تقصد كذا وكذا.... صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.

٧- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت، وإن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.

٨- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كان غاضباً فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه، بل كن جاداً واستمع له بكل هدوء، وإن وجدت إنسان حزيناً فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.

٩- عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو، آخذت مثالاً من كتاب ستيفن كوفى "العادات السبع لأكثر الناس إنتاجية".

الابن: أبى لقد اكتفيت! المدرسة لصغار العقول فقط

الأب: يبدو أنك محبط فعلاً

الابن: أنا كذلك بكل تأكيد

فى هذا الحوار الصغير لم يغضب الأب، ولم يأنب ابنه ويتهمه بالكسل والتقصير، بل عكس شعور الابن فقط، وفى الكتاب تكملة للحور على هذا المنوال حتى وصل الابن إلى قناعة إلى أن الدراسة مهمة وإلى اتخاذ خطوات عملية لتحسين مستواه فى الدراسة.

أنقل لكم بعض المقترحات التى سطرها ستيفن كوفى فى كتابه، وهو الكتاب الذى اعتمدت عليه فى موضوعى هذا، طبقها خلال أسبوع وانظر إلى النتائج بعد هذا الأسبوع وأخبرونى إذا أردتم مشاركتنا فى تجاربكم الإيجابية

١- حيث تسنح لك الفرصة مراقبة أشخاص يتحدثون اغلق أذنيك لبضع دقائق وراقب فقط أى انفعالات والتى قد لا تظهرها الكلمات وحدها.

٢- راقب نفسك كلما كنت فى حوار مع أى شخص، واضبط نفسك إن حاولت أن تقيم أو تفسر حديث الشخص بشكل خاطئ، واعتذر له واطلب منه أن يعيد الحوار مرة أخرى، جربت هذه الطريقة من قبل وكان لها مفعولاً عجيباً على الطرف الآخر.

ملاحظة أخيرة: الاستماع متعب حقاً لكنه بالتأكيد خير من وجود خلاف وسوء تفاهم.

أنصت.. لتكن مغناطيس:

يحب الناس المنصت لأنه المغناطيس الذى يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم.

فهو الذى يشعرهم فى كنفه بالاحتضان والتقدير.

فما أجمل أن ترى أذناً صاغية بهدوء ووقار لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعاً.

إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادى.

كيف تكون منصتاً جيداً؟

الإنصات بالعينين!

أن تكون منصتاً جيداً ليس معناه أن تنصت بأذنيك فقط،

وإنما بعينيك أيضاً! هذه ليست دعابة فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزاً ومتابعة ويزيد الثانية راحة أكثر فى الحديث.

فى مجتمعاتنا الشرقية يعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينين الكبار، حيث يعتبرونها " إمكاسر" أو نوعاً من أنواع عدم الاحترام، وفى الحقيقة هى نظرية ليست صحيحة.

المقاطعة

لا تقاطع أبداً. بل انتظر لحين انتهاء محدثيك فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك والذى سيكون سبباً فى ارتياحهم عند التحدث إليك.

التفاعل والتمثيل

تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون تمثيل، وتذكر أن هناك أناساً كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة ما قد يفوق توقعاتك. مرة أخرى،

لا تتصنع المتابعة فرائحتها يسهل على أى شخص التعرف عليها مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.

الوقت والمكان

إن اختيار الوقت والمكان هما فى غاية الأهمية. فكيف يراد من شخصاً ما أن ينصت وهو مستغرق فى متابعة برنامج تلفزيونى محبب لديه أو مستغرقاً فى عمل يدوى ما أو أن يكون على وشكل الخروج من منزله أو مكتبه.

فمن يريد إنصاتا يرضيه فليختر الوقت والمكان المناسبين.

٧ وسائل لجعل حديثك أكثر تأثيراً

١ - استخدام أسلوب الربط للانتقال من فكرة إلى أخرى.

وهذا يمكن باستكمال الكلمات، والجمل والعبارات التى تساعدك فى الانتقال من نقطة إلى نقطة خلال إلقائك كلمتك. وأسهل طريقة لذلك هى أن تقوم بإعطاء النقاط التى تتحدث عنها أرقاماً. (النقطة الأولى.. النقطة الثانية) مثلاً. والطريقة الأخرى أن تقوم بطرح سؤال ثم تقوم بالإجابة عليه. كما أنه باستطاعتك تكرار جملة سبق لك استعمالها مع القيام بتوضيحها بصورة أفضل، بالإضافة إلى أن بعض المفردات تقوم بهذا الدور على خير وجه. استعمل الكلمات مثل: بالإضافة إلى ذلك، علاوة على ذلك، بنفس الطريقة، وبالتالى، فى تلك الأثناء هذا الغرض.

نوع استعمال هذه الأدوات. إن الإكثار من استعمال واحدة منها فقط سيؤدى إلى الملل.

٢ . الجأ إلى التكرار لتلفت انتباه مستمعيك

يمكنك أن تستعمل التكرار فى بداية جمل متتالية. قال أحدهم: (عندما كنت طفلاً كنت أتكلم كطفل، وأفهم كطفل، وأفكر كطفل).

٣ . استخدم التناقضات لخلق تأثيرات لا تنسى لدى مستمعيك

كما قال أحدهم: (وهكذا أيها المواطنون، لا تسألوا ماذا يمكن أن تقدم لكم بلادكم بل اسألوا ماذا تستطيعون أن تقدموا لبلادكم؟).

٤ . استخدم الأساليب البلاغية للفت انتباه المستمعين

من خلال استعمال المحسنات اللفظية مثل السجع، والجناس والطباق. والأمثلة على ذلك كثيرة منها خطبة قس بن ساعدة الإيادى التى يقول فيها: (أيها الناس اسمعوا وعوا، مَن عاش مات، ومَن مات فات، وكل ما هو آت آت).

٥ . شد اهتمام مستمعيك بطرح الأسئلة واستجاشة مشاعرهم

ففى تاجر البندقية مثلاً يطرح شايلوك ست أسئلة بلاغية حتى يكسب تعاطف الجمهور: (أليس لليهودى عينان وأذنان؟ أليس له حواس ومشاعر وعواطف كبقية البشر؟ ضربتنا ألا نبكى؟ إذا أضحكتنا ألا نضحك؟ إذا قمت بتسميمنا ألا نموت؟ وإذا أسأت إلينا.. أليس لنا أن ننتقم؟

٦ . استخدم أساليب التشبيه

أعط صوراً عن أشياء يعرفها الجمهور، كأن تقول مثلاً: (إن عليكم أن تنظروا إلى موظفى السكرتارية على أنهم اللاعبون الذين يُسَهّلون لخط الهجوم تسديد أهدافه).

٧ـ استهل الجمهور بعبارات ثلاثية

إن تسلسلاً من ثلاثة أفكار أقوى دائماً من تسلسل من فكرتين.

مثل: (الحياة، الحرية، والبحث عن السعادة) أو (الواجب، الشرف، الوطن)، (المال) الجاه، السلطان) وهكذا.

حتى لا تضيع جاذبيتك الضغوط

استراتيجيات للتغلب على الضغط النفسى

يكون ذلك غالبا هو الجزء السهل. فالمرض، أو موت شخص نحبه، أو لأزمة مالية، أو تغيير العمل، أو النزاع العائلى، أو أى ضغط نفسى آخر، هى كلها أمور يسهل تحديدها. ولكن الضغط النفسى الخفى يمكن أن يكون مؤذيا على غرار ما هو عليه الضغط النفسى المكشوف.

ففى الكثير من الأحيان يكون هذا الوضع هو الحمل المفرط أو الثقيل كأن يكون لديك أشياء كثيرة تريد أن تفعلها، ولا تملك سوى القليل من الوقت لفعلها.

وكذلك فإن الأوضاع الغامضة هى الأخرى تسبب الضغط النفسى؛ فالمشكلات تتفاقم إذا كنت لا تعرف الدور الذى يجب عليك أن تقوم به فى أوضاع مهنية أو اجتماعية معينة. وأخيرا، فإن الافتقار إلى الدعم الشخصى والتغذية الإرجاعية الإيجابية يعقد إلى حد كبير الوضع المسبب للضغط النفسى.

والطريقة الأخرى للتعبير عن المشاعر هى كتابتها على ورقة. حاول أن تكتب رسالة، وحتى إذا لم ترسلها بالبريد، فقد تكسب الكثير من مجرد تنظيم أفكارك والتعبير عن مشاعرك.

نظم أسلوب حياتك بحيث تقلل الضغط النفسى

اذا كنت لا تتوقع سوى القليل من نفسك فقد تواجه خطر السأم، والشعور بالذنب، وفقدان احترام الذات مما يؤدى إلى الاكتئاب. ولكن إذا بالغت فى الأخذ، فسوف تواجه خطر الحمل الزائد، والضغط النفسى، والقلق. لذا، يجب أن تعرف قدراتك، وتستخدم بأقصى ما تستطيع. ويجب أن تعرف حدودك وتعيش ضمنها فقط.

كن مرنا. فحتى أفضل الخطط يمكن أن تنحرف عن مسارها؛ ولتجنب الضغط النفسى، تعلم كيف تتغلب على الأمور غير المتوقعة واترك بعض المساحات فى جدولك بحيث تستطيع ان تتكيف مع الظروف، وبالتالى تتجنب الحمل الزائد، وبدل المهام المسببة للضغط النفسى بمهام تؤمن درجة أكبر من الاسترخاء. خذ استراحات واسمح لنفسك بكميات معقولة من وقت الفراغ. وإذا كنت قادرا على السيطرة على جدول أعمالك، فقد تريد أن تحدد مقابلة لشخص غير موجود وبالتالى توفر ١٥ دقيقة لنفسك، استخدم هذا الوقت لإنهاء عمل متأخر، أو للتأمل، أو لإجراء بعض التمارين الرياضية، أو للقراءة، أو لمجرد النظر إلى الفضاء البعيد.

خذ إجازات، سواء خلال الأسبوع، أو خلال اليوم بجعل فرصة تناول الغداء أطول من ساعة كلما كان ذلك ممكنا. وفى المنزل ارفع سماعة الهاتف وتمتع بقليل من الأمن والهدوء.فتش عن التنوع سواء فى العمل أو فى اللهو.

فالروتين يمكن أن يكون مطمئنا ومريحا، ولكن التنوع سوف يبقيك فى حالة إثارة، وحماس وتجدد.

ضع الناس فى قمة أفضلياتك

يمكن للعلاقات المتبادلة بين الأشخاص أن تكون أكبر مصدر للضغط النفسى أو المصدر الأثبت للدعم.

وكان الفيلسوف الكبير جان بول سارتر قد كتب مرة يقول أن جهنم هى الناس الآخرون. وفى الواقع، فلا توجد سوى أشياء قليلة تستطيع أن ترفع ضغط الدم أسرع من النزاعات مع الأشخاص المعادين أو الكثيرى المتطلبات.

تعلم كيف تعاملهم. واستمع باهتمام إليهم محاولا أن تفهم ماذا يكمن وراء غضبهم. وعوضا عن إطفاء النار بالنار اعترف بالعدوانية وحاول تفتيتها بقولك على سبيل المثال "يبدو أنك غاضب، فهل أستطيع أن أقدم المساعدة؟". ابق هادئا، ولكن لا تتراجع دائما. وعوضا عن ذلك تعلم كيف تدافع عن نفسك وتحمى حقوقك ومصالحك.

تذكر الوجه الآخر لقطعة النقود. فالأصدقاء هم طب جيد. ارع علاقاتك مع الأصدقاء وحتى مع الأقرباء. وتذكر أن العزلة الاجتماعية هى عامل خطر رئيس من العوامل المسببة لمرض القلب.

لا تعتمد على الكحول أو المخدرات

تستطيع أن تهرب ولكنك لا تستطيع أن تختبئ. فاستخدام المواد هو نوع من الهروب، ولكن لا يمكنك الهرب من مشكلاتك. وعوضا عن ذلك، فإن مشكلاتك النفسية والطبية سوف تتضاعف عدة مرات من خلال محاولات المعالجة الطبية الذاتية بوساطة الكحول أو المخدرات. وليس النيكوتين أفضل؛ فلا تتحول إلى التبغ لكى تنقذ نفسك من الضغط النفسى؛ فلن يتلاشى شىء فى الدخان سوى صحتك. وحتى الكافين سوف يقوى مشاعر الضغط النفسى بتسريعه قلبك وعقلك.

الرياضة

إن التمارين الرياضية البدنية جيدة لعقلك بمقدار ما هى جيدة لجسمك. فالرياضة تحسن المزاج، وتفتت الضغط النفسى، وتحارب الاكتئاب. وإذ تطور صحتك البدنية، فإن الرياضة سوف تزيد طاقتك وقوتك وحيويتك. ومع تحسن جسمك، فإن صورتك الذاتية تتحسن هى الأخرى. وفضلا عن ذلك، فإن التمارين والألعاب الرياضية تزودك بالكثير من الفرص لاكتساب أصدقاء وبناء شبكات تعارف.

النوم

النوم يعطى الجسم استراحة من التمرين البدنى ويوفر للعقل فترة راحة من العمل الذهنى. ولكن النوم هو أكثر من مجرد الراحة.

لا يوجد عدد ساعات مثالى للنوم. فالناس الأصحاء ينامون وسطيا من ٧ إلى ٩ ساعات يوميا، ولكن عدد ساعات النوم التى يحتاج الناس إليها تختلف كثيرا. وعموما، فإن الحاجة إلى النوم تكون عظيمة لدى الأولاد والشبان الصغار، ثم تتساوى لدى الراشدين، وتنقص فى العمر المتقدم. الحرمان من النوم يجعل الجسم مغلوبا على أمره؛ وهو سيخفض فعالتك ويعطل قدرتك على التغلب على الضغط النفسى.

ستعرف مدى صحة نموذج نومك إذا استيقظت نشيطا ومتجدد القوى.

جرب هذه الإجراءات البسيطة لتحسين نومك

١ - ضع جدولا منتظما تحدد فيه زمن الذهاب إلى الفراش وزمن الاستيقاظ على أن يكون هذان الزمنان فى الوقت ذاته كل يوم. تجنب الغفوات القصيرة نهارا.

٢ـ تأكد من كون فراشك مريحا، ولا تستخدمه إلا للنوم. واستخدم كرسيك للقراءة ومشاهدة التلفزيون، واجعل استخدام فراشك مقتصرا على النوم فقط.

٣ ـ تأكد من كون غرفة نومك هادئة ومعتمة. ويجب أن تكون أيضا ذات تهوية جيدة ويحافظ فيها على درجة حرارة ثابتة ومريحة.

٤ ـ مارس الكثير من التمارين الرياضية نهارا.

٥ ـ كل بشكل صحيح. وتجنب الكافين والكحول. ولا سيما فى الأوقات المتأخرة من الليل. وإذا كنت تتمتع بوجبة سريعة فى وقت الذهاب إلى النوم فاجعلها خفيفة.

٦ ـ إذا لم تستطع النوم، فلا تبق مضطجعا فى الفراش، تتقلب من جانب إلى آخر؛ انهض وقم بأى عمل آخر، ثم حاول النوم ثانية.

ابن حياة متوازنة

إذا كان الاعتدال هو مفتاح الصحة البدنية، فإن التوازن هو مفتاح الصحة النفسية. لذا، وازن العمل، واللهو، والرياضة، والراحة، والتساهل، والانضباط. ووازن بين الاعتماد على الذات، والاعتماد على الآخرين، والعزلة، والتآلف مع الآخرين. وأخيرا وازن بين عقلك وجسمك للمحافظة عليهما فى حالة صحية جيدة، وفى وضع ملائم

حاول اكتساب هذه العادات

إن الناجحين قوم استطاعوا أن يجعلوا العادات الإيجابية المفيدة (عادات الفاعلية والتأثير) جزءاً من حياتهم اليومية. إنهم قومٌ يحركم شعور داخلى قوى نحو تحقيق أهدافهم وغاياتهم. لقد تحكموا فى مشاعر إعراضهم عن القيام ببعض الأعمال، وعدم محبتهم لها، وبذلك

اكتسبوا (العادات السبع) التى سنتحدث عنها، واستطاعوا أن ينظموا حياتهم على أساسها.

إن (العادات السبع) للناجحين عادات مترابطة بشكل عضوى، تعتمد إحداها على الأخرى، ويتلو بعضها بعضًا بصورة طبيعية. فالعادات الثلاث الأولى مرتبطة بالشخصية، وهى تساعد صاحبها على تحقيق (أهدافه اليومية)، وهو ما يحقق له (الاستقلالية)، والاعتماد على النفس. والعادات الثلاث التى تليها هى التعبير الخارجى الظاهر عن الشخصية، وهى توصل صاحبها إلى تحقيق (المنفعة المشتركة). أما العادة السابعة فهى تساعد على مواصلة عملية التقدم والنمو، والمحافظة عليها.

العادة الأولى: كن مبادرًا

بادر ولا تنتظر. إن هذه العادة تعنى أن تتحمل مسؤولية مواقفك وأعمالك. إن الناجحين قوم مبادرون، ينمّون فى أنفسهم القدرة على (اختيار ردود أفعالهم) تجاه المواقف والأحداث، ويجعلونها ثمرة للقيم التى يحملونها، والقرارات التى يتخذونها، لا تابعة لأمزجتهم وأوضاعهم. إنهم يتمتعون

بـ (الحرية) فى اختيار مواقفهم حيال أى وضع داخل أنفسهم أو خارجها.

إنك كلما مارست حريتك فى اختيار مواقفك واستجاباتك وردود أفعالك أصبحت أكثر مبادرة وإيجابية. وسبيل ذلك:

(أ) أن تكون هاديًا لا قاضيًا.

(ب) أن تكون مثالاً يحتذى لا ناقداً.

(ج) أن تكون مبرمجًا لا برنامجًا.

(د) أن تغذى الفرص وتجيع المشكلات.

(هـ) أن تحافظ عل الوعود لا أن تختلق الأعذار.

(و) أن تركز على الدائرة الضيقة للتأثير الممكن، لا على الدائرة الواسعة للأمور التى تهمك ولا سيطرة لك عليها.

تطبيقات العادة الأولى:

١- حاول - لمدة ثلاثين يومًا - أن تعمل فى دائرة التأثير، أى: فى حدود إمكاناتك واستطاعتك. حافظ على مواعيدك. كن جزءًا من الحل لا جزءاً من المشكلة.

٢- تذكر موقفًا حدث لك فى الماضى تصرفت فيه بشكل انفعالى يعتمد على رد الفعل وقرر مسبقًا أنك ستتصرف فى مواقف مماثلة بشكل حكيم يعتمد على المبادرة والإيجابية.

٣- انتبه إلى أسلوبك فى الكلام، هل تستعمل عبارات انفعالية تعتمد على ردود الفعل، مثل: لا أستطيع، يجب على... لو أنى فعلت كذا وكذا...إلخ، وبذلك تحمل مسؤولية مشاعرك وتصرفاتك شخصًا آخر، أو تلقيها على الظروف إن كانت هذه هى الحال فابدأ باستعمال أسلوب أكثر مبادرة وإيجابية، تعبر فيه عن مقدرتك على اختيار مواقفك وردود أفعالك وعلى إيجاد حلول أخرى.

٤- حدد ما يقع فى دائرة إمكانك، أى: ما تستطيع فعله، وركز اهتمامك وجهودك عليه لمدة أسبوع، ولاحظ نتيجة ذلك فى عملك. أو قل وتذكر قوله تعالى: **﴿لا يكلف الله نفسًا إلا وسعها﴾** (البقرة: ٢٨٦).

وقول الشاعر:

إذا لم تستطع شيئاً فدعه وجاوزه إلى ما تستطيع

العادة الثانية: ابدأ والنهاية أمام عينيك،

أى: ليكن هدفك واضحاً منذ البداية

هذه عادة القادة الناجحين. ابدأ يومك بأهداف واضحة تريد تحقيقها، وأعمال محددة تسعى لإنجازها. إن (الناجحين) يعلمون أن الأشياء توجد فى (الذهن) قبل أن توجد فى (الواقع)، لذلك فهم (يكتبون) أهدافهم ويجعلونها (مرجعًا) عند اتخاذ قراراتهم المستقبلية. إنهم يحددون بدقة وعناية (أولوياتهم) قبل الانطلاق لتحديد أهدافهم.

أما (المخفقون) فيسمحون لعاداتهم القديمة، ولأناس آخرين، وللظروف المحيطة بهم أن تملى عليهم أهدافهم، أو تؤثر فى أولوياتهم، إنهم يتبنون القيم والأهداف السائدة فى مجتمعهم، وتقاليدهم، وثقافتهم، دون فحصها للتأكد من صحتها، أو مناسبتها لهم، ويشرعون فى تسلق (سلم النجاح) الذى يتخيلونه، فإذا وصلوا إلى آخر درجة فيه اكتشفوا أنه مستند على غير الجدار المطلوب!

إن (التصور الثانى)، أى: الوجود الفعلى المادى، يتبع (التصور الأول)، أى: الوجود الذهنى، كما يتبع إنشاءُ مبنى على الأرض وجود (مخطط) البناء. فإذا كان المخطط صحيحًا، وممتازًا، وتم التنفيذ بالشكل المطلوب كان البناء ممتازًا.

تطبيقات العادة الثانية:

١- تأمل الفرق بين (القيادة) و(الإدارة)، واعزم على الاتجاه الذى تريد المضى فيه والغايات التى تريد الوصول إليها فى حياتك.

٢- تخيل أنك متّ بعد ثلاثة أعوام من الآن، وقام للحديث عنك أربعة أشخاص: واحد من أفراد أسرتك، وآخر صديق لك حميم، والثالث زميل فى عملك، والرابع إمام المسجد الذى تصلى فيه (التصرف الأخير هذا من عندى، لأن المؤلف قال: راعى الكنيسة). اكتب ما تود أن يقوله عنك كل واحد من هؤلاء، واجعل ما كتبته من ضمن أهدافك.

٣- حدد مشروعًا عليك القيام به فى المستقبل القريب. طبق مبدأ (التصور، أو الوجود الذهنى) واكتب النتائج التى تودالوصول إليها، والخطوات التى ينبغى سلوكها لتحقيق تلك النتائج.

العادة الثالثة: قدم الأهم على المهم: (رتب أولوياتك)

تتصل هذه العادة اتصالاً وثيقًا بـ (إدارة الوقت)، وبترتيب الأمور المشار إليها فى العادة الثانية، التى ينبغى عليك القيام بها بحسب أهميتها.

لقد تبين من الدراسات التى أجريت فى هذا المجال أن (٨٠) بالمئة من النتائج المرجوة هى حصيلة (٢٠) فى المئة من الجهود المركزة المبذولة فى سبيل تحقيقها. لذلك علينا - إذا أردنا استثمار وقتنا بالشكل الأمثل - أن نقلل من اهتمامنا بالأمور المستعجلة القليلة الأهمية، وأن نخصص وقتًا أطول للأمور المهمة التى قد لا تكون بالضرورة مستعجلة.

إن الأمور المستعجلة الطارئة تتطلب منا اتخاذ إجراء مستعجل حيالها وهو ما يضيع علينا الوقت اللازم للقيام بالأمور الحيوية المهمة، التى هى - بطبيعتها - غير مستعجلة، ويمكن تأخيرها قليلاً دون حصول ضرر يذكر من هذا التأخير.

لذا علينا أن نكون (مبادرين) فى إنجاز الأمور المهمة غير المستعجلة وعندما نستطيع أن نقول: (لا) لغير المهم نستطيع أن نقول: (نعم) للمهم. وإذا لم نفعل هذا فإن الأمور الطارئة العاجلة ستملأ علينا وقتنا، وقد تفسدُ فى المآل حياتنا، وهذا ما يؤدى إليه التخطيط اليومى دون التخطيط الأسبوعى أو الشهرى، لأن التخطيط اليومى يتعامل مع القضايا والمشكلات التى تتطلب حلولاً سريعة، دون أن يكون لها نفع فى تحقيق الأهداف الكبرى على المدى البعيد. أقول: فكيف بمن لا يخطط حتى ليوم واحد، وما أكثرهم بيننا!!

ولمزيد من الإيضاح لا بأس أن نرسم ما يمكن أن يُسمّى المربعات الأربعة لإدارة الوقت وحسن الاستفادة منه، ونلاحظ أن الجهد الأكبر، والوقت الأوفر، والعناية الأكثر يجب أن تُعطى للمربع رقم (٢):

تطبيقات العادة الثالثة:

١- اكتب عملاً واحدًا مهمًا تحسن القيام به فى حياتك الشخصية (كممارسة الرياضة البدنية إذا لم تكن ممارسًا لها، وكالإقلاع عن التدخين إذا كنت مدخنًا) وآخر فى عملك الوظيفى (كالوصول قبل بدء الدوام بربع ساعة مثلاً)، ثم ضع جدولاً للأسبوع القادم مبنيًا على أولوياتك.

٢- ارسم (المربعات الأربعة) الخاصة بك، وقدّر كم من الوقت تنفقه فى كل مربع، ثم سجل لمدة ثلاثة أيام (كل ساعة) ما قمت به فى المربع الذى يناسبه، راجع ما سجلت، وعدّل سلوكك ومخططاتك لينال المربع الثانى من وقتك النصيب الأوفى.

٣- ابدأ بالتخطيط لحياتك على أساس أسبوعى، واكتب أهدافك، وارسم الخطط لتحقيقها وليكن ذلك كتابة أيضًا.

اللغة المعقدة تُغشى عقول الناس بالغموض.، .ابتعد عنها:

اللغـة تزداد تعـقـيداً يومـاً بعـد يوم، ونتـيـجـة لذلك، علـى الناس أن يقـاوموا النزعـة المتأصلة فيهم إلى محاولة استعمال الكلمات الجديدة، والنادرة الاستعمال.

مـا الذى كـان سـيـحـدث لو أن بعض الأقـوال المأثورة قـد كـتـبت بيـد مُثقلة، وكلمات خيالية؟ لا شك أنهـا ستثقل القارئ بالهموم، وتُمعن فى تعقيد الأمور بدلاً من تبسيطها.

أعتقد أنك فهمتَ ما أقصده، فالكتابة المُقنعة، والكلام الوجيه لا يمكن أن يربكا القارئ، والمستمع، ويجب أن يكونا واضحين، ومفهومين، وكلما كانا موجزين كانا أفضل.

لم لو تكن جـمـيـع هذه الكلمـات الجـديدة رديئـة بمـا فـيـه الكفـاية، لانشغل المختصون من رجال الأعمال فى اختراع لغة خاصة بهم، وغيكم فيما يلى تضميناً مباشراً من مُرشد إدارى يؤمن بالمستقبل:

(أصبح المديرون يفهمون وجود عدد من أنماط التغيير، وأُطلق على أحد هذه الأنماط اسم (تعـزيز إجـراءات العـمل) الخـاصـة بالجـودة الشـاملة، والتحسين المتواصل - وعليك أن تتعامل مع التغييرات الراديكالية الأخرى، أو التغييرات المُدخلة على تلك الإجراءات، التىَ لا تُشبه أى نوع من التغييرات).

لمَ يتحدث رجال الأعمال بغموض عن شىء ما كالكفاءة الجوهرية (مـا نؤديه علـى النحـو المطلوب)، أو كـمنح السلطات والصـلاحـيـات (التفويض)، أو كإجراءات العمل (كيف نؤدى الأعمال).

نُحسُّ بأن رجـال الأعـمـال يشـعـرون أن اسـتـعـمـالهم لهـذه الكلمـات الطنانة، يجعلهم يبدون أذكياء، ومثقفين، وعلـى درجة من الأهميـة إلى

أكبر حد ممكن، ولكن ما تفعله هذه الكلمات حقاً هو أنها تجعلهم غير مفهومين، ويفتقرون إلى الوضوح.

إنك لا تستطيع أن تتخيل مدى صعوبة تحول الناس إلى البساطة، ومدى تخوفهم من أن يصبحوا بسطاء. إن القلق ينتابهم لو كانوا من البُسطاء، حيث سيعتبرهم الآخرون من ضعفاء العقول. وبالطبع، فإن واقع الحال على عكس ذلك تماماً، فالناس الواقعيون، والمعروفون بالشفافية هم الأكثر بساطة.

ورغم ذلك كله، ما الذى ينبغى على المدير أن يفعله أثناء أداء عمله لمكافحة التعقيد؟ عليه أن يطلب المساعدة.

اكتشف الآخرون إمكانية قياس البساطة فى الكتابة قياساً عملياً، فقد قام (روبرت غانينغ) فى أعوام الخمسينيات بابتكار ما يسمّى بعبارة (مؤشر الغموض) الذى يوضح سهولة القراءة حسب عدد الكلمات، وصعوبتها، وعدد الأفكار الكاملة، ومعدل طول الجملة فى النص.

بإمكانك أن تكسب المعركة مع الغموض عن طريق الالتزام بعشرة مبادئ للكتابة الواضحة التى تتصف بالشفافية، وهى:

١ ـ اجعل الجُمَل قصيرة.

٢ ـ اختر الكلمات البسيطة دون الكلمات المعقدة.

٣ ـ اختر الكلمات المألوفة.

٤ ـ تجنّب استعمال الكلمات غير الضرورية.

٥ ـ أنطق الكلمات الدالة على الأفعال.

٦ ـ اكتب كما تتحدث.

٧ ـ استخدم مصطلحات يستطيع القراء تصورها.

٨ - أقم روابط، وصلات مع خبرات القراء فيما تكتب عنه.

٩ - استخدم أساليب متنوعة.

١٠ - اكتب لتُعبّر عن موضوع ما لا لتأثر فيه.

ينبغى عليك تشجيع اللغة البسيطة المباشرة، ومقاطعة العبارات الطنانة الخاصة بالأعمال، لا فى الكتابة فحسب، بل فى التحدث أيضاً. وعليك أن تذهب إلى ما هو أبعد من ذلك كأن تُشجّع البساطة كمنهج للاستماع الأفضل. فقد أظهرت الدراسات بأن الناس يتذكرون نسبة (٢٠٪) مما سمعوه فى الأيام القليلة الماضية، وذلك بسبب إخفاق مهارة الاستماع لديهم فى الأوقات الصعبة نتيجة هيمنة الثرثرة المتواصلة عن العالم الحديث على مسامعهم.

إن معظم الناس يتكلمون بمعدل (١٢٠) إلى (١٥٠) كلمة فى الدقيقة، وبإمكان العقل البشرى معالجة (٥٠٠) كلمة فى الدقيقة تاركاً وقتاً كبيراً للتململ العقلى. فإذا كان المتحدث من أقل الناس تعقيداً، وإرباكاً، فإنك تحتاج إلى جهد بطولى لتظل متيقظاً لحديثه بدلاً من التظاهر بذلك.

تعتبر الاجتماعات، والإلقاءات المعقدة، والبعيدة عن صميم الموضوع مضيعة للوقت والمال، فقليل من المعلومات يتم نقله للناس بسبب عدم إنصاتهم، ناهيك عن التكلفة الباهظة المترتبة على ذلك.

اطلب من مقدمى الإلقاءات ترجمة اصطلاحاتهم المعقدة إلى لغة سهلة مبسطة. لا تخشَ مطلقاً من قول (لا أفهم ما تعنى)، ولا تتسامح مع الغطرسة الفكرية.

لا تتشكك فى انطباعاتك الأولية عن شىء ما، فهى غالباً ما تكون الأكثر دقةً.

■■■

4

أمنح الآخرين الرغبة في التعرّف إليك

إن أفضل طريقة لكى يتقبلك الآخرون، هى أن تمنحهم الرغبة فى أن يتعرفوا إليك.

لماذا؟ لأن كل شخص، أياً كان، يهتم فى الدرجة الأولى بنفسه، ولأن الاهتمام الذى يمكنه أن يبديه نحوك ليس دوماً عفوياً ولا منزهاً عن الغرض. نحن جميعاً مخلوقون على هذه الصورة. إن غريزة المحافظة على العنصر البشرى تريد ذلك. ولكن لا تنسَ أننا جميعاً الباعة، وأنه يكفى فحسب عرض شىء على الآخر لكى يصغى إليك.

ولدى الاتصال الأول، يتساءل الآخر من فوره عما لديك من أمور مهمة تقترحها عليه يمكنه الاستفادة منها.

كيف؟ بتقدمك خطوة إلى الأمام. تجنّب عرض حالتك الشخصية، أى ما تتوقعه من الآخر، قبل أن تكون ذكرت كل شىء مما يكسبه هو من هذه المحادثة.

إن أول قاعدة ينبغى اتباعها تتضمن دوماً التفكير فى الشخص الآخر قبل التفكير فى نفسك.

ريجين أم عزباء لولدين أحدهما فى شهره الثالث عشر والآخر عمره ثلاث سنوات، وجاهدت نفسها بين ليلة وضحاها عاطلة عن العمل من

دون أى تعويض. وكانت تحصل بمشقة على ما يكفيها، وكانت أواخر الشهر صعبة بالنسبة إليها. وفى ذات مساء، ولم يكن لديها مال لشراء ما تقيت به ولديها، رأت مراجعة جارها فى الطبقة التى تقيم فيها لتعرض عليه بيعه مجلدات الموسوعة العشرة التى ابتاعتها فى أيام اليسر.

وتقدمت إليه ملحة، ذليلة، وحيية فى آن... وبسطت لجارها صعوباتها الآنية، وحاجتها الماسة إلى المال لإعالة طفليها الصغيرين، وتسوية متأخرات الإيجار. ولم يبال الجار كثيراً بهذا البؤس. وبالنسبة إليه كانت السيدة الصبية امرأة مزعجة ينبغى طردها بأسرع ما يمكن لأنه يحس بالخطأ إزاء فقرها. لعله يقدم إليها ورقة نقدية من فئة الخمسين فرنكاً ويصرفها بلطف ولكن دون أن يرد على توقعها.

الحل الجيد؟ دون بسط بؤسها، كان عليها أن تحاول إثارة رغبته باقتراح عملية شيقة عليه. بذلك كانت قدمت إليه الميزات التى كان بوسعه أن يجنيها من شراء هذه المجلدات الموسوعية القيمة بثمن متدنّ. وكانت بالأحرى وفرت له الشعور بالأهمية فيما لو الحّت على أنه امرؤ مهم، وينبغى أن يمتلك مؤلفات ثقافية نفيسة كهذه، وأن هذه الكتب لا بد أن تجلب إليه ميزات ضخمة بينما هى لا تستطيع الإفادة منها لأنها ليست رفيعة الثقافة. ربما كانت منحته هذا الشعور بالأهمية الذى يحسّ كل شخص أنه بحاجة إليه.

وكان بوسعها كذلك الإلحاح على الخصائص الانسانية لدى جارها وتوضيح خطوتها باتجاهه بإظهارها مدى تقريرها له. ولكانت بذلك قدّمت إليه التقدير، وكل شخص يحب أن يكون مقدراً. فضلاً عن ذلك، كان بوسعها أن تُظهر له أنها تهتم به، وكل كائن حيّ يشعر بالحاجة إلى أن يكون محبوباً من الآخرين.

كان يمكن لريجين أن تتقدم بصفة تاجرة، وليس بصفة متسولة، كان يمكن ألا تبيع موسوعات، بل تقديراً، وأهمية، واهتماماً بالنسبة إلى الشخص الشارى، وهذه ثلاثة مشاعر أو أحاسيس يشعر كل الرجال والنساء بالحاجة إليها حاجة لا تُشبَع!

عدم تقديم الربح

إن مَن يستطيع أن يقدّم عروضاً مغرية إلى كل مَن يصادفه، ويكتم ما يفكر فى الحصول هو عليه من ذلك لكى لا يبسط سوى ما يكسبه الآخر، يتأكد من أنه سيكسب أصدقاء عديدين، مخلصين وأوفياء، بشرط، أن يكون، مع ذلك، كل ما يعرضه حقيقياً، وألا يبيع الريح.

الواقع، أنه لا فائدة من خداع المرء جاره أو قريبه، فعاجلاً أو آجلاً سينقلب الخداع عليه.

لنتصور أنك قبلت دعوة إلى الغداء لدى زوجين يقيمان فى المسكن المجاور لمسكنك، وأنك تلبى كل دعوة، دون أن ترد هذه الدعوات بداعى التهذيب، فلا يلبث الزوجان أن يسأما من تقديم نفقات هذه الافتتاحيات الودية، دوماً. إن كل شىء واضح: ليس لديك ما تمنحه بالمقابل، وما كان يمكن أن يتحول إلى صداقة متينة، لن يتحقق أبداً.

فكّر لحظة: إن أولى الوصفات للنجاح هى أن تكتسب أصدقاء، وأن تمنح الآخرين الرغبة فى التعرف إليك، من أجل أن توفر لهم فيما بعد أربعة مشاعر أو أحاسيس قوية يشعر كل كائن بشرى بالحاجة الكبيرة إليها: التقدير، والأهمية، والاهتمام، والرغبة فى المعرفة.

يتحتم عليك، كذلك، أن تمنح الآخرين من الأشياء أكثر مما يتوقعون. إذا أنت اقترحت على زميلك فى العمل ألا تستخدما سوى سيارة واحدة

للذهاب يومياً إلى العمل، فاحرص على أن تستقل سيارتك فى أغلب الأوقات الممكنة، دون أن تحسب الانتقال الذى يتم بواسطة سيارة زميلك.

الإخلاص هو فى أساس كل نجاح وكل صداقة

إذا أنت أحسست بأنك غريب أو متوحد أو منفرد فى هذا المجتمع الذى لا يفهمك، أو الذى يبدو لك جد ظالم بالنسبة إليك، والذى يبدو أنه لا يقوم بأى جهد لكى يكتشفك، ولكى يقدّرك حق قدرك، فإن السبب هو أنك لم تعرف، أو ربما لم تشأ، أن تتخلى عن كوابحك، وعن موانعك، وعن آرائك المسبقة. بكلمة أخرى، أنت لم تتكيف: إذاً لا يسعك أن تتناغم مع الوسيط المحيط بك، والأشخاص والأشياء المحيطين بك.

غالباً جداً، عندما نود إقامة الحوار، نبدأ بلعب دور ما... وننسى إذ ذاك أننا بشر. فينا يتصادم مفهومان متناقضان: ما نحسّ به بعمق، ورسمياً أو شرعياً، وما نعتقد أنه ينبغى لنا عمله لكى نظهر فى أحسن حالاتنا فى نظر الآخرين. ولدينا نوعان من المشاعر بالنسبة إلى الآخر: القبول أو اللا قبول.

وهكذا، لنفرض أن جارك دعاك إلى المطعم الصينى لكى يتعرف إليك بصورة أفضل، وأنت تكره المطبخ الآسيوى، فإنك ستحسّ مباشرة بشعور اللا قبول المقاوَم بالحاجة إلى تمثيل دور الجار المجامل الملاطف، والسهلة الحياة معه الذى تود إبرازه إلى مخاطبك. وإذا أنت قبلت دعوته كما هى، فأنت لست مخلصاً. إن أول علاقة ستقوم على أساس خاطئ، ولكن، على النقيض، إذا أنت رفضت بلطف دعوته مشيراً إلى سبب رفضك، فإن جارك لا يقدرك فحسب لطبيعتك، بل إنه يسرع،

كذلك، إلى سؤالك أى مطبخ يروق لك حقاً، وسيبذل جهده لكى يرضيك.

فى الحالة الأولى، وهيهات هى الأكثر حدوثاً، وعندما ستتطور علاقاتك مع جارك أولاً بأول، فإنك ستكدسّ نوعاً من الحقد عليه، وتعزو إليه لا شعورياً الأضرار والمضايقات التى تتعرض لها.

بالطبع، يختلف الشعور بالقبول من موقف إلى آخر. ولكن، دوماً، إذا لم تكن تدرى كيف تكون شرعياً أو رسمياً، فإنك ستميل إلى أن تبعث على الاعتقاد بأنك تتقبل تصرفاً ما فى حين أن الآخر (يحسّ) بأن القضية هى فى الحقيقة قضية قبول زائف. هذا الموقف المنحرف يترجم، على أى حال، فى حديثك مع الآخر بشكل أحكام، وانتقادات، وحتى التأنيب، بله التعنيف والأوامر المقنعة. وكثير من رسائلك تنقل إلى الآخر اللا قبول بالنسبة إلى ما هو. ويبقى الحوار سطحياً، ومجرد تهذيب محض، ولا يبلغ مطلقاً المستوى الرفيع حيث يشعر كل واحد منكما أنه يُصغى إليه ويُفهم.

أن يكون المرء رسمياً أو شرعياً يعنى أن يُبرز شخصيته كما هى. إن لك الحق بأن تكابد أحاسيس إيجابية وكذلك سلبية على السواء. وستكسب الكثير إذا أنت عُرفت كما أنت تماماً. لا تبتعد عن عتبة تساهلك، وأفصح عن ذلك بلطف. إن الأخلاص لهو أفضل ذريعة لكى تجعل شخصيتك جذابة.

ولكن، ربما لا يمنحك نوع شخصيتك الترضية الكاملة وتشعر أنها لا تجتذب طبيعياً الآخرين. لماذا لا تباشر بـ (تنمية الجانب الإيجابى الذى يتمتع به كل واحد؟ جده، ثم ركّزه إلى أقصى حدّ، وامنح الآخرين منه ضعفى ما تحتاج إليه منه: بذلك تكسب بسرعة الأصدقاء الطيبين،

والأوفيـاء الذين يُقبلون إليك فى كل مـرة، والذين يشـيدون بك أمـام معارفهم الشخصيين. إن الصداقة تعمل دوماً مثل كرة الثلجّ

الخلاصة، جد فى نفسك (المسرّعات) الطبيعية والشرعية الكفيلة بمنحك شخصية مربحة فى لعبة الحياة...

إتقان التفاوض من مقومات الجاذبية

نحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب فكافة جوانب حياتنا هى سلسلة من المواقف التفاوضية. وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التى يستمدها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أى ما يتعلق بالقضية التفاوضية التى يتم التفاوض بشأنها وتلك هى الزاوية الأولى.

أما إذا نظرنا إلى الزاوية الثانية وهى زاوية الحتمية. نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

فكل طرف من أطراف القضية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة والقوة والنفوذ لكنه فى الوقت نفسه ليس لديه كل السلطة أو النفوذ أو القوة الكاملة لإملاء إرادته وفرضها إجباريا على الطرف الآخر ومن ثم يصبح التفاوض هو الأسلوب الوحيد المتاح إمام الأطراف التى لها علاقة بالقضية وتريد الوصول إلى حل لها.

هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن التفاوض يمثل مرحلة من مراحل حل القضية محل نزاع إذ يستخدم فى أكثر من مرحلة وغالبا ما

يكون تتويجا كاملا لهذه المراحل. فالتفاوض كأداة للحوار يكون اشد تأثيرا من الوسائل الأخرى لحل المشاكل.

فالعمل العسكرى أو الحرب وإن كانت أسرع فى فرض الإرادة إلا أنها لا تمثل نهاية المطاف فالحرب لا تؤثر فى قهر الخصم وتدمير عزيمته. لذا يعد التفاوض مخرجا نهائيا نحو الاستقرار وإن كان يجب التحفظ قليلا للتأكد من صدق النوايا والتأكد من القدرات والقوى التوازنية التى تملكها الأطراف المتفاوضة. وهو كذلك انتصار للعقلانية المدركة لكافة الأمور والأبعاد تستخدم فيها أسلحة الحوار ومقارعة الرأى والحجة بالحجة والدليل بالدليل ومن ثم يكون الوصول إلى نتائج نهائية يقنع بها الأطراف.

مفهوم التفاوض

التفاوض هو موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين فى إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

عناصر التفاوض الرئيسية

أولا: الموقف التفاوضى:

يعد التفاوض موقف ديناميكى أى حركى يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثير أو تأثرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب

قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. وبصفة عامة فإن الموقف التفاوضى يتضمن مجموعة عناصر يجب:

١ - الترابط:

وهذا يستدعى أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلى لعناصر القضية التى يتم التفاوض بشأنها أى أن يصبح للموقف التفاوضى (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

٢ - التركيب:

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضى من جزيئات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها فى إطارها الجزئى وكما يسهل تناولها فى إطارها الكلى.

٣ - إمكانية التعرف والتمييز:

يجب أن يتصف الموقف التفاوضى بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أى غموض أو لبس أو دون فقد لأى من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

٤ - الاتساع المكانى والزمانى:

ويقصد به المرحلة التاريخية التى يتم التفاوض فيها والمكان الجغرافى الذى تشمله القضية عند التفاوض عليها.

٥ - التعقيد:

الموقف التفاوضى هو موقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوانب التى يتشكل منها هذا الموقف

ومن ثم يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح.

٦ ـ الغموض:

ويطلق البعض على هذا الموقف (الشك) حيث يجب أن يحيط بالموقف التفاوضى ظلال من الشك والغموض النسبى الذى يدفع المفاوض إلى تقليل دائرة عدم التأكد عن طريق جمع كافة المعلومات والبيانات التى تكفل توضيح التفاوضى خاصة وإن الشك دائما يرتبط بنوايا ودوافع واتجاهات ومعتقدات وراء الطرف المفاوض الآخر.

ثانيا: أطراف التفاوض:

يتم التفاوض فى العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة. ومن هنا فإن أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهى الأطراف التى تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض. وإلى أطراف غير مباشرة وهى الأطراف التى تشكل قوى ضاغطة لاعتبارات المصلحة أو التى لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

ثالثا: القضية التفاوضية:

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذى يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسانية عامة، أو قضية شخصية خاصة وتكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ. ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضى، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التى يتعين

تناولها فى كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والاستراتيجيات المتعين استخدامها فى كل مرحلة من المراحل.

رابعا: الهدف التفاوضى:

لا تتم أى عملية تفاوض بدون هدف أساسى تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات. فبناء على الهدف التفاوضى يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية فى جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجرى التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضى العام أو النهائى إلى الهداف مرحلية وجزئية وفقا لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالى أو العام أو النهائى.

ومن ناحية أخرى فإن الهدف التفاوضى، يدور فى الغالب حول تحقيق أى من الآتى:

- القيام بعمل محدد يتفق عليه الأطراف.
- الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين أطراف التفاوض.
- تحقيق مزيجا من الهدفين السابقين معا.

شروط التفاوض

أولا: القوة التفاوضية:

ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذى تم منحه للفرد التفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

ثانيا: المعلومات التفاوضية:

هى أن يملك فريق التفاوض المعلومات التى تتيح له الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من نحن؟
- من خصمنا؟
- ماذا نريد؟
- كيف نستطيع تحقيق ما نريد؟
- هل يمكن تحقيق ما نريده دفعة واحدة؟
- أم يتعين أن نحققه على دفعات وتجزئته للوصول إليه على مراحل؟
- وإذا كان ذلك يسير،فما هى تلك الأهداف المرحلية، وكيفية تحقيقها؟
- ما الذى نحتاجه من دعم وأدوات ووسائل وأفراد للوصول إلى تلك الأهداف؟

وبناء على هذه المعلومات يتم وضع برنامج التفاوض محدد المهام ومحدد الأهداف وتتاح له الإمكانيات وتوفر له الموارد.

ثالثا: القدرة التفاوضية:

يتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء الفريق. ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التى يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق ومن ثم من الضرورى الاهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق وهذا يتأتى عن طريق الآتى:

- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والخصائص والمواصفات التى يجب أن يتحلى بها أعضاء هذا الفريق.
- تحقيق الانسجام والتوافق والتلاؤم والتكييف المستمر بين أعضاء الفريق ليصبح وحدة متجانسة،محددة المهام،ليس بينها أى تعارض أو انقسام فى الرأى أو الميول أو الرغبات.
- تدريب وتثقيف وحشد وتحفيز وإعداد أعضاء الفريق المفاوض إعدادا عاليا يتم خلاله تزويدهم بكافة البيانات والمعلومات التفصيلة الخاصة بالقضية التفاوضية.
- المتابعة الدقيقة والحثيثة لأداء الفريق المفاوض ولأى تطورات تحدث لأعضائه.
- توفير كافة التسهيلات المادية وغير المادية التى من شانها تيسير العملية التفاوضية.

رابعا: الرغبة المشتركة:

ويتصل هذا الشرط أساسا بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بان التفاوض الوسيلة الحيدة أو الأفضل لحل هذا النزاع أو وضع حدا له.

خامسا: المناخ المحيط:

ويتصل المناخ التفاوضى بجانبين أساسيين هما:

١ ـ القضية التفاوضية ذاتها:

وفى هذا الجانب يتعين أن تكون القضية التفاوضية ساخنة وبالتالى فإن القضية كلما كانت ساخنة كلما أمكن أن يحظى التفاوض باهتمام ومشاركة الأطراف المختلفة وبفعالية؟

٢ ـ أن تكون المصالح متوازنة بين أطراف التفاوض:

يجب لتهيئة المناخ الفعال أن يتم التفاوض فى إطار من توازن المصالح والقوى بين الأطراف المتفاوضة حتى يأخذ التفاوض دوره وتكون نتائجه أكثر استقرارا وتقبلا وعدالة واحتراما بين هؤلاء الأطراف فإذا لم يكن هناك هذا التوازن فانه لن يكون هناك تفاوضا بالمعنى السليم بل سيكون هناك استسلاما وتسليما وإجحافا بأحد

الأطراف الذى لا يملك القوة اللازمة لتأييد حقه أو للتدليل عليه أو لفرض رأيه وإجبار الخصم الآخر على تقبله واحترامه والعمل به أو بما سيتم التوصل بالتفاوض إليه.

خطوات التفاوض

للتفاوض العملى خطوات عملية يتعين القيام بها والسير على هداها وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منها بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم فى إعداد وتنفيذ الخطوة التالية. وإن تراكمات كل مرحلة تبنى على ما تم الحصول عليه من ناتج المرحلة السابقة وما تم تشغيله بالتفاوض عليه واكتسابه خلال المرحلة الحالية ذاتها قبل الانتقال إلى المرحلة التالية الجديدة، وبهذا الشكل تصبح العملى التفاوضية تأخذ شكل جهد تفاوضى تشغيلى متراكم النتائج بحيث تصبح مخرجات كل مرحلة التالية لها وهكذا.

الخطوة الأولى: تحديد وتشخيص القضية التفاوضية:

وهى أولى خطوات العملية التفاوضية حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة. وتحديد كل طرف من أطراف القضية

والذين سيتم التفاوض معهم. وتحديد الموقف التفاوضى بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض.

ويتعين إجراء مفاوضات أو مباحثات تمهيدية لاستكشاف نوايا واتجاهات هذا الطرف وتحديد موقفه التفاوضى بدقة وبعد هذا التحديد يتم التوصل إلى نقطة أو نقاط التقاء أو فهم مشترك.

كما يتعين تحديد نقاط الاتفاق بين الطرفين المتفاوضين لتصبح الأرضية المشتركة أو الأساس المشترك لبدء العملية التفاوضية ويساعد فى تحديد نقاط معرفة المصالح المشتركة التى تربط بين الطرفين المتفاوضين.

ومن ثم يتم تحديد مركز دائرة المصلحة المشتركة أو الاتفاق بين الأطراف ليمثل نقطة الارتكاز فى التعامل مع وبهذه الدائرة حيث يتم فى التفاوض نقل ذا المركز تدريجيا لتوسيع نقاط الاتفاق التى يوافق عليه الطرف الآخر وتصبح حقا مكتسبا.

وتستخدم فى هذا المجال المفاوضات التمهيدية بهدف تحديد المواقف التفاوضية ومعرفة حقيقة ونوايا الطرف الآخر بالإضافة إلى:

- تغيير اتجاهات وراء الطرف الآخر.
- كسب تأييد ودعم الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه.
- دفع الطرف الآخر إلى القيام بسلوك معين وفقا لخطة محددة.
- الاستفادة من رد فعل الطرف الآخر.

وبصفة عامة يتم فى المفاوضات التمهيدية تحديد نقاط الالتقاء ونقاط الاختلاف بين الأطراف وتوضيح أبعاد كل منهما. ومن ثم يمكن تحديد النقاط الأشد تطرفا بالنسبة لكل طرف من الأطراف التى لا

يمكن التأثير عليها والتى لن يتنازل عنها فى الفترة الحالية على الأقل. وأكثر النقاط قبولا منه أو نقطة الالتقاء المشتركة التى يوافق عليها دون تردد. ومن ثم يقوم بالابتعاد عن أشد نقاط الاختلاف والتعامل فقط مع تلك النقاط التى تقع فى منطقة التأرجح بين الموافقة والاعتراض والتى يمكن عن طريق التفاوض كسب النقاط التفاوضية بنجاح ويسر.

الخطوة الثانية: تهيئة المناخ للتفاوض:

إن هذه الخطوة هى خطوة مستمرة وممتدة تشمل وتغطى كافة الفترات الأخرى التى يتم الاتفاق النهائى عليها وجنى المكاسب النجمة عن عملية التفاوض.

وفى هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئى عنه واكتشاف استراتيجيته التى سوف يسير على هداها فى المفاوضات وردود أفعاله أمام مبادراتنا وجهودنا التفاوضية.

وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات وتقتصر عادة على لقاءات النادى أو على حفلات التعارف يتم فيها التبادل عبارات المجاملة والترحيب

الخطوة الثالثة: قبول الخصم للتفاوض:

وهى عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات. ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسرا خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد، بل والممكن لحل النزاع القائم أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجنى المكاسب والمزايا التى يسعى إلى الوصول إليها. ويجب

علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الأخر، وان قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت أو لتحجيمها عن استخدام الوسائل الأخرى.

الخطوة الرابعة: التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا:

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذى يحدد صلاحياتهم للتفاوض.

- وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.

- الاتفاق على أجندة المفاوضات، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفاوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض.

- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به.

الخطوة الخامسة: بدء جلسات التفاوض الفعلية:

حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التى لا يتم التفاوض إلا بها:

اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض.

ـ الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر.

ـ ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها. وتشمل هذه الضغوط عوامل:

ـ الوقت.

ـ التكلفة.

ـ الجهد.

ـ عدم الوصول إلى نتيجة.

ـ الضغط الإعلامى.

ـ الضغط النفسى.

ـ تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر فى إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض وفى الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والانتقاء التفضيلى منها.

ـ استخدام كافة العوامل الأخرى المؤثرة على الطرف الآخر لإجباره إلى اتخاذ موقف معين أو القيام بسلوك معين يتطلبه كسبنا للقضية التفاوضية أو إحراز نصر أو الوصول إلى اتفاق بشأنها أو بشان أحد عناصرها أو جزيئاتها.

الخطوة السادسة: الوصول إلى الاتفاق الختامى وتوقيعه:

لا قيمة لأى اتفاق من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه فى شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين. ويجب الاهتمام بأن تكون

الاتفاقية شاملة وتفصيلية تحتوى على كل الجوانب ومراعى فيها اعتبارات الشكل والمضمون ومن حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات لا تنشأ أى عقبات أثناء التنفيذ الفعلى للاتفاق التفاوضى.

مناهج واستراتيجيات التفاوض

أولا: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة:

يقوم هذا المنهج على علاقة تعاون بين طرفين أو أكثر يعمل كل طرف منهم على تعميق وزيادة هذا التعاون وإثماره لمصلحة كافة الأطراف. واستراتيجيات هذا المنهج هى:

١ ـ استراتيجية التكامل:

هو تطوير العلاقة بين طرفى التفاوض إلى درجة أن يصبح كل منهما مكملا للآخر فى كل شىء بل قد يصل الأمر إلى أنهما يصبحان شخصا واحدا مندمج المصالح والفوائد والكيان القانونى أحيانا وذلك بهدف تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة أمام كل منهما. ويمكن تنفيذ هذه الاستراتيجية من خلال:

- التكامل الخلفى.
- التكامل الأمامى.
- التكامل الأفقى.

٢ ـ استراتيجية تطوير التعاون الحالى:

وتقوم هذه الإستراتيجية التفاوضية على الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العليا التى تعمل على تطوير المصلحة المشتركة

بين طرفى التفاوض وتوثيق أوجه التعاون بينهما. ويمكن تنفيذ هذه الاستراتيجية من خلال:

- توسيع مجالات التعاون: وتتم هذه الاستراتيجية عن طريق إقناع الطرفين المتفاوضين بمد مجال التعاون إلى مجالات جديدة لم يكن التعاون بينهما قد وصل إليها من قبل.

- الارتقاء بدرجة التعاون: وتقوم هذه الاستراتيجية على الارتقاء بالمرحلة التعاونية التى يعيشها طرفى التفاوض خاصة أن التعاون يمر بعدة مراحل أهمها المراحل الآتية:

مرحلة التفهم المشترك أو التعرف على مصالح كل الأطراف.

١ - مرحلة الاتفاق فى الرأى أو لقضاء المصالح.

٢ - مرحلة العمل على تنفيذه أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

٣ - مرحلة اقتسام عائده أو دخله أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

وفى كل هذه المراحل يقوم العمل التفاوضى بدور هام فى تطوير التعاون بين الأطراف المتفاوضة والارتقاء بالمرحلة التى يمر بها.

٣ - استراتيجية تعميق العلاقة القائمة:

تقوم هذه الاستراتيجية على الوصول لمدى اكبر من التعاون بى طرفين أو أكثر تجمعهم مصلحة ما.

٤ - استراتيجية توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجالات جديدة:

تعتمد هذه الإستراتيجية أساسا على الواقع التاريخى الطويل الممتد بين طرفى التفاوض من حيث التعاون القائم بينهما وتعدد وسائله وتعدد مراحله وفقا للظرف والمتغيرات التى مر بها وفقا لقدرات وطاقات كل منهما.

وهناك أسلوبين لهذه الاستراتيجية هما:

١ ـ توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال زمنى جديد: ويقوم هذا الأسلوب على الاتفاق بين الأطراف المتفاوضة على فترة زمنية جديدة مستقبلة أو تكثيف وزيادة التعاون وجنى التعاون خلال هذه الفترة المقبلة.

٢ ـ توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال مكانى جديد: ويتم هذا الأسلوب عن طريق الاتفاق على الانتقال بالتعاون إلى مكان جغرافى آخر جديد.

ثانيا: استراتيجيات منهج الصراع:

على الرغم من أن جميع من يمارسون استراتيجيات الصراع فى مفاوضاتهم سواء على المستوى الفردى للأشخاص أو على المستوى الجماعى، وتبنيهم لها واعتمادهم عليها إلا أنهم يمارسونها دائما سرا وفى الخفاء، بل أنهم فى ممارستهم للتفاوض بمنهج الصراع يعلنون أنهم يرغبون فى تعميق المصالح المشتركة. إذ أن جزء كبير من مكونات هذه الاستراتيجيات يعتمد على الخداع والتمويه.

الاستراتيجية الأولى: استراتيجية (الإنهاك)

وتقوم هذه الاستراتيجية على الآتى:

١ ـ استنزاف وقت الطرف الآخر. ويتم ذلك عن طريق تطويل فترة التفاوض لتغطى أطول وقت ممكن دون أن تصل المفاوضات إلا إلى نتائج محدودة لا قيمة لها. ويستخدم الأسلوب الآتى لتحقيق ذلك:

التفاوض حول مبدأ التفاوض ذاته ومدى إمكانية استخدامه واستعداد الطرف الآخر للتعامل به ومدى إمكانية تنفيذه لتعهداته التى يمكن الوصول إليها.

- التفاوض فى جولة أو جولات أخرى حول التوقيت والميعاد المناسب للقيام بالجولات التفاوضية التى تم الاتفاق أو جارى الاتفاق عليها.

- التفاوض فى جولة أو جولات جديدة حول مكان التفاوض أو أماكن التفاوض المحتملة والأماكن البديلة.

- التفاوض فى جولات جديدة حول الموضوعات التى سوف يتم التفاوض عليها.

- التفاوض حول كل موضوع من الموضوعات التى حددت لها أولويات وفى ضوء كل موضوع من الموضوعات التى يمكن تقسيمه إلى عناصر وأفرع متفرعة يتم كل منها فى جلسة أو أكثر من جلسات التفاوض.

١ - استنزاف جهد الطرف الآخر إلى أشد درجة ممكنة. ويتم ذلك عن طريق تكثيف وحفز طاقاته واستنفار كافة خبراته وتخصصاته وشغلهم بعناصر القضية التفاوضية الشكلية التى لا قيمة لها عن طريق:

إثارة العقبات القانونية المفتعلة حول كل عنصر من العناصر القضايا المتفاوض عليها وحول مسميات كل موضوع والتعبيرات والجمل والكلمات والألفاظ التى تصاغ بها عبارات واسم كل موضوع التفاوض.

- وضع برنامج حافل للاستقبالات والحفلات والمؤتمرات الصحفية وحفلات التعارف وزيارة الأماكن التاريخية.

- زيادة الاهتمام بالنواحى الفنية شديدة التشعب كالنواحى الهندسية والجغرافية والتجارية والاقتصادية والبيئية

والعسكرية...الخ، وإرجاء البت فيها إلى حين يصل رأى الخبراء والفنيين الذين سيتم مخاطبتهم واستشاراتهم فيها ومن ثم تنتهى جلسات التفاوض دون نتيجة حاسمة بل وهناك أمور كثيرة معلقة لم يبت فيها وهى أمور شكلية فى اغلب الأحيان وترتبط بها وتعلق عليها الأمور الجوهرية الأخرى بل والشكلية الأخرى أحيانا.

٣ - استنزاف أموال الطرف الآخر. وذلك عن طريق زيادة معدلات إنفاقه وتكاليف إقامته وأتعاب مستشاريه طوال العملية التفاوضية فضلا عن ما يمثله ذلك من تضييع باقى الفرص المالية والاقتصادية البديلة التى كان يمكن له أن يحصل عليها لو لم يجلس معنا إلى مائدة التفاوض وينشغل بها.

الاستراتيجية الثانية: إستراتيجية التشتيت (التفتيت):

وهى من أهم استراتيجيات منهج الصراع التفاوضية حيث تعتمد عليها بشكل كبير الأطراف المتصارعة إذا ما جلست إلى مائدة التفاوض. وتقوم هذه الاستراتيجية على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة فى طريق التفاوض الذى أوفده الطرف الآخر للتفاوض وتحديد انتماءاتهم وعقائدهم ومستواهم العلمى والفنى والطبقى والدخلى وكل ما من شانه أن يصبغهم إلى شرائح وطبقات ذات خصائص محددة مقدما.

وبناء على هذه الخصائص يتم رسم سياسة ماكرة لتفتيت وحدة وتكامل فريق التفاوض الذى أوفده الطرف الآخر للتفاوض معنا والقضاء على وحدته وائتلافه وتماسكه وعلى الاحترام ليصبح فريق مفت متعارض تدب بين أعضائه الخلافات والصراعات ومن ثم يصبح جهدهم غير منسجما.

وتمتاز هذه الاستراتيجية بأنها من ضمن استراتيجيات الدفاع المنظم فى حالة التعرض لضغط تفاوضى عنيف أو مبادرة تفاوضية جديدة لم نكن نتوقعها ولم نحسب حساب لها.

الاستراتيجية الثالثة: استراتيجية إحكام السيطرة (الإخضاع):

تعد العملية التفاوضية وفقا لمنهج الصراع معركة شرسة أو مباراة ذهنية ذكية بين طرفين. لذا تقوم هذه الاستراتيجية على حشد كافة الإمكانيات التى تكفل السيطرة الكاملة على جلسات التفاوض. عن طريق:

- القدرة على التنويع والتشكيل والتعديل والتبديل للمبادرات التفاوضية التى يتم طرحها على مائدة المفاوضات بحيث يكون لنا سبق التعامل مع الطرف الآخر وسبق البدء فى الحركة فضلا عن إجبار الطرف الآخر على أن يتعامل مع مبادرة من صنعنا نعرف كل شىء عنها ومن ثم فإن عليه أن يسير وفقا للطريق الذى رسمناه له والذى يسهل علينا السيطرة عليه فيه.

- القدرة على الحركة السريعة والاستجابة التلقائية والفورية والاستعداد الدائم للتفاوض فور قيام الطرف الآخر بإبداء رغبته فى ذلك لتفويت الفرصة عليه فى اخذ زمام المبادرة والسيطرة على عملية التفاوض من أولها إلى آخرها.

- الحرص على إبقاء الطرف الآخر فى مركز التابع والذى عليه أن يقبع ساكنا انتظارا للإشارة التى نعطيها له أو أن تكون حركته فى نطاق الإطار الذى تم وضعه ليحيطه.

الاستراتيجية الرابعة: استراتيجية الدحر (الغزو المنظم):

وهى استراتيجية يتم استخدامها بغض النظر عن ندرة أو قلة المعلومات عن الطرف الآخر الذى يتم معه الصراع التفاوضى.

وفقا لهذه الاستراتيجية يتم استخدام التفاوض التدريجى خطوة خطوة ليصبح عملية غزو منظم للطرف الآخر حيث تبدأ العملية باختراق حاجز الصمت أو ندرة المعلومات بتجميع كافة البيانات والمعلومات الممكنة من خلال التفاوض التمهيدى مع هذا الطرف. ثم معرفة أهم المجالات التى يمتلك فيها ميزات تنافسية خطيرة تهدد منتجاتها والتفاوض معه على أن يترك لنا المجال فيها وان يتجه إلى مجالات أخرى تستغرق وتستنزف قدراته وإمكانياته. وفى الوقت نفسه جعله ينحسر تدريجيا عن الأسواق التقليدية التى كان يتعامل معها إلى أن يفقد أسواقه الخارجية بشكل كامل وينحصر عمله فقط فى داخل بلاده.

وفى المرحلة التالية يتم اختراق السوق ببلده عن طريق عقود التصنيع المشتركة التى تتضمن توريد كافة المكونات الخاصة بالسلعة المصنعة أو المجمعة عن طريقنا ويقتصر عمله هو فقط على إقامة بعض خطوط التجميع.

وفى مرحلة لاحقة يصرف نظره عن هذه الخطوط ليقتصر عمله هو فقط على التوزيع ثم فى مرحلة لاحقه نقوم نحن بالتوزيع. ويتطلب التفاوض وفقا لهذه الاستراتيجية قدرات غير عادية من فريق المفاوضين.

الاستراتيجية الخامسة: استراتيجية التدمير الذاتى (الانتحار):

لكل طرف من أطراف التفاوض: أهداف، آمال وأحلام وتطلعات وهى جميعا تواجهها: محددات، عقبات، ومشاكل، وصعاب، وكلما كانت هذه العقبات شديدة كلما ازداد يأس هذا الطرف وإحساسه باستحالة

الوصول إليها وأنه مهما بذل من جهد فانه لن يصل إليها. وهنا عليه أن يختار بين بديلين هما:

صرف النظر عن هذه الطموحات والأهداف وارتضاء ما يمكن تحقيقه منها واعتباره الهدف النهائى له.

١ ـ البحث عن وسائل أخرى جديدة غير مرئية أو منظورة حاليا تمكنه من تحقيق هذه الأهداف فى المستقبل.

سياسات التفاوض

سياسة الاختراق التفاوضية / سياسة الجدار الحديدى.

١ ـ سياسة التعميق التفاوضية (التأكيد) / سياسة التعتيم التفاوضية (التشكيك).

٢ ـ سياسة التوسيع والانتشار التفاوضية / سياسة التضييق والحصار التفاوضية.

٣ ـ سياسة أحداث التوتر التفاوضى/ سياسة الاسترخاء التفاوضى.

٤ ـ سياسة الهجوم التفاوضى/ سياسة الدفاع التفاوضى.

٥ ـ سياسة التناول المتدرج للقضية التفاوضية / سياسة الصفقة التفاوضية الواحدة.

٦ ـ سياسة المواجهة المباشرة والصريحة / سياسة المراوغة والالتفاف.

٧ ـ سياسة التطوير التفاوضية / سياسة التجميد التفاوضية.

خصائص ومواصفات المفاوض المحترف

هناك عدد من الخصائص والمواصفات التى يجب أن تتوافر فى رجل التفاوض المحترف حتى يستطيع أن يقوم بوظيفته التفاوضية خير قيام.

وهذه الخصائص تتكامل مع بعضها البعض لتضع الإطار العام والخاص لشخصية رجل التفاوض وتجعل منه صالحا للقيام بعملية التفاوض التى تستند إليه.

وإن كان يجب القول أن كل عملية تفاوض تحتاج إلى خصائص ومهارات معينة فى من يقوم بها ولعل هذا يفسر لنا أن كل موقف تفاوضى يحتاج إلى طريقة معينة لمعالجته والتعامل معه. ومن هنا فقد أصبحت عملية التفاوض عملية احتراف متعددة الجوانب والأبعاد يتم داخلها تخصص معين.

مبادئ التفاوض

وتلخص فى (٢٣) مبدأ:

كن على استعداد دائم للتفاوض،وفى أى وقت.

١ ـ أن لا تتفاوض أبدا دون أن تكون مستعدا.

٢ ـ التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.

٣ ـ عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.

٤ ـ لا تتسرع فى اتخاذ قرار واكسب وقتا للتفكير.

٥ ـ أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئا له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.

٦ ـ ليست هناك صداقة دائمة،ولكن هناك دائما مصالح دائمة.

٧ ـ الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.

٨ ـ الحظر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.

٩ ـ لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفتيك.

١٠ ـ تبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية ولا يجب أن تبنى على التمنيات.

١١ ـ أن نتفاوض من مركز قوة.

١٢ ـ الاقتناع بالرأى قبل إقناع الآخرين به.

١٣ ـ استخدام الأساليب غير المباشرة فى التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.

١٤ ـ ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيا لتقبل الاقتناع بالرأى الذى تتبناه.

١٥ ـ هدوء الأعصاب والابتسامة مفتاح النجاح فى التفاوض.

١٦ ـ التفاؤل الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.

١٧ ـ التجديد المستمر فى طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفى أسلوب عمل الفريق التفاوضى.

١٨ ـ عدم البدء فى الحوار التفاوضى بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدى والعدوان.

١٩ ـ التحلى بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم فى جميع عمليات التفاوض وفى كافة جلساته الرسمية.

٢٠ ـ الاستمتاع بالعمل التفاوضى.

٢١ ـ لا يأس فى التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.

●●

بعض النصائح لكسب الأصدقاء والتأثير فى الناس:

١- كما ترغب أن تكون متحدثاً جيداً.. فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه.. وبالتالى تجعله يفقد احترامه لك.. لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.

٢- حاول أن تنتقى كلماتك.. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

٣-حاول أن تبدو مبتسماً هاشاً باشاً دائماً.. فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً.. فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.

٤- حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه.. وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا.. وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها فى إنسان آخر من خيالك.. وسيقيسها هو على نفسه.

٥- حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين فى حدود مقدرتك.. ولكن عندما يطلب ذلك حتى تبتعد عن الفضول.

٦- حاول أن تقلل من المزاح.. فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

٧- ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

٨- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات.. ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

٩- لا تحاول الادعاء بما ليس لديك.. فقد توضع فى موقف لا تحسد عليه.. ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً.. ولكن العيب الزيف عندما ينكشف.

١٠- اختر الأوقات المناسبة للزيارة.. ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها.

١١- لا تكن لحوحاً فى طلب حاجتك..لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدى له أنك تعذره فى حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما.

١٢- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالى سيبادلونك الاحترام ذاته.

١٣- ابتعد عن الثرثرة.. فهو سلوك بغيض ينفر الناس منك ويحط من قدرك لديهم.

١٤- عليك بالتواضع ـ بغير ذلة ـ مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل الأخلاق.. فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك.. وبالتالى سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك.

ثمانية إرشادات تجعل الناس يصغون إليك

١ ـ إعمل على صياغة أهدافك:

حدد بالضبط نوع الاستجابة التى تريدها من مستمعيك قبل أن تشرع بالكلام. كيف تريده أن يشعر أو يتصرف نتيجة الاستماع إليك؟ أو بعبارة أخرى: كيف تقوم بتغيير المستمع وفق ما تريد؟

٢ ـ إعرف مستمعيك:

مَن هم؟ ما خلفيتهم؟ ما هى التفاصيل التى يحتاجونها؟ ما هى التجربة التى مروا بها قبل وصول خطابك؟ هل هم منتبهون؟ هل يهتمون بك وبما تقول؟

٣ ـ إعرف نفسك كمتصل:

لكل كائن حى طريقته الخاصة فى المخاطبة، وأنت كذلك، ما أسلوبك الشخصى؟ كيف تؤثر قيَمُك وطريقة تفكيرك ومفرداتك ونبرة صوتك وعاداتك ومزاجك وحركات جسدك والاستحواذ الكلى على المستمعين.

٤ ـ ضع مستمعيك فى الصورة:

استخدم لغة مليئة بالحيوية، أكمل القصة التى تقصها، وارسم صوراً كاملة للمستمعين حتى يستطيعوا أن (يروا) بآذانهم. استخدم الأمثلة، والتشابيه والنبرات. استعمل كلمات أقل تعكس صوراً محددة وواضحة، وابتعد عن التطويل.

٥ ـ أقنع مستمعيك:

أبرز قناعتك بنفسك، وحماسك من خلال نغمة صوتك و(لغة) جسدك، لا تصف شيئاً بأكثر مما فيه، أو تمهد تمهيداً أكثر من الحد،

تجنب المبالغة، وخاطب مستمعيك بما يهمهم، لنهم سوف يسألون باستمرار: (ما الذى نجنيه من كل هذا؟).

٦. لاطف مستمعيك:

دعهم يشعرون بالرضى عن أنفسهم وعنك أيضاً، كن عوناً لهم ولا تتهم أو تقلل من شأن أحد منهم، ولا تصنف أحداً، أو تستهزئ بتوقعاته وآرائه. اصغ جيداً لما يقوله الحضور. نادهم بأسمائهم عند مخاطبتهم، واجعلهم يشعرون بالارتياح وهم يستمعون إليك.

٧. تحكم بالوقت والزمان:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنك تريد أن تكلمهم. اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذى تريد توصيله.

٨. قيّم النتائج وتجاوب معها:

ما نتيجة حديثك على مستمعيك؟ هل فهموك؟ لماذا تكون إجابتك (نعم) ولماذا (لا)؟ ما الذى ستسعى لفعله فى المرة القادمة؟

خاطب الدوافع النبيلة فى الناس:

فى داخل كل إنسان نفحة من الروح، وطينة من الحمأ المسنون، مهما كان حال الانسان، خيّراً كان أو شرّيراً. فحتى ذلك الشرير، حينما تخاطب جذور الدوافع النبيلة الموجودة فيه، وتتوسل بها فى تعاملك معه، فإنه يشعر فى قرارة نفسه أنك ذو فضل عليه، وأنك تقدره، وتحترمه، وبالتالى فإنه يخجل من أن لا يتعامل معك بطريقة لائقة. هذا بالنسبة للانسان الشرير، فكيف بالخير؟

بلا ترديد، أن الدوافع النبيلة أكثر استيقاظاً فى الانسان الخير، منه فى الشرير لأن الأول هو البيئة الصالحة للخير.

وإذا كان الأمر كذلك، فإن التوسل بالدوافع النبيلة والخيرة فى الناس، ومخاطبتها طريقة للتعامل الحكيم معهم، وجذبهم، والتأثير فيهم.

فمثلاً إذا قلت لشخص ما: إننى أثق بك، وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كان ممن ليس كذلك لا بد أنه سيحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التى ارتسمت عندك عنه. وكما يقال: حينما تبنى للانسان قصراً من الزجاج فى قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجر!

وحينما تطلب من انسان القيام بعمل، وتبدأ طلبك بأن تقول له: إننى أتوسم فيك الخير، وأنى لواثق من أنك لن ترد طلبى، فإنه سيقوم بالعمل لك. ولن يردك خائباً.

وقد تسأل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة فى ذهنك، وتوسلت بدوافع النبل فى أعماقه.

وما من انسان إلا ويحب الخير فى قرارة قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس، لا بد وأن يثير الرغبة فيه فعلاً، وتتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح، فالانسان حتى لو كان شريراً فإنه لن يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعى بأنه يتوسل فى معاملاته مع الناس بطريقة صالحة.

يقال أن صحفياً أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية فى حالة غير لائقة لأحد المشاهير، فالتفت إليه الآخر، وقال له: أن مثل هذه الصورة لن تروق لأمى، ولن ترضيها. وسرت هذه الكلمات فى مسامع الصحفى،

وحركت مشاعره، فامتنع عن التقاط الصورة. والسبب أن الأول توسل بدافع نبيل فى الانسان، وهو حبه لأمه، ومحاولته جلب رضاها.

وثمة نقطة من المهم ذكرها، أن الانسان تحت ظروف خاصة - كتحقيق منافع، أو كسب رضا السلطان والتزلف له - قد يميت دوافع النبل، والخير فيه، فمهما توسلت بالدوافع النبيلة فيه فإنه يخالف عقله، فلا يستجيب ويصر فى عناده. وهذا كما مر فى قصة ولدى مسلم بن عقيل، الصغيرين، فكلما توسل الغلامات بدوافع النبل فى ذلك الجلاد، أصر الأخير على تنفيذ القتل، حتى قتلهما.

فلكى تتعامل مع الناس بحكمة ونجاح، وتكسبهم إلى جانبك، اعمل على أن تخاطب دوافع النبل، والخير فيهم.

لغة الجسد وقوة الشخصية

١- العين: تمنحك واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التى تدلك بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه.

٢- الحواجب: إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣- الأنف والأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير

بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله.

٤- جبين الشخص: فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥- الأكتاف: فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى انه لا يبالى بما تقول.

٦- الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر

٧- وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره: فهذا يعنى أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها ليس فقط فى إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

■ ■ ■

5

فن الحوار والتواصل مع الآخرين

الفكرة الأولى: لا تأخذ أياً من التوجيهات دون نقد وتفكر.

الفكرة الثانية: فى مواقف الخلاف والصراع غالباً ما نخضع لانفعالاتنا وارتكاساتنا وننسى تحقيق مصلحتنا.

نتعارك مع الآخر ونحاول بشتى الطرق إقناعه بوجهة نظرنا، نحاول أن نثبت أننا على حق ونتمسك بأمل خادع مفاده أن النصر اللحظى فى موقف الصراع سيضمن لنا النجاح الدائم والواقع ليس كذلك. إن التفاوض إن وجه نحو التعاون هو خير طريق لتجنب الوقوع فى معارك هدامة أو فى خضوع أو تهاون.

الصراع والتحكم بالآخرين

إذا كنا نواجه الطرف الآخر فى موقف الصراع أو الخلاف على أنه عدو فإننا نسعى لتهديمه وإخضاعه وليس إلى حل المشكلة أو إقناعه.

الفكرة الأولى: إن محاولات التوفيق بين المصالح والحاجات والأفكار المتضاربة يشكل منبعاً أساساً للأفكار المبدعة والحلول المبتكرة، فمواقف الخلاف تفجر مخزوناً هائلاً من الطاقة يمكن لفائدتها أن تكون عظيمة لو وجهت الاتجاه الصحيح.

الفكرة الثانية: إن النقاش الجاد الشجاع للقضايا الصعبة المعلقة بين الأفراد والجماعات هو وحده كفيل ببناء الأمن الحقيقى وتشييد أواصر الثقة. فالخلاف ليس منبعاً بأشكال العراك والحرب بين الناس بل ينب ذلك من أسلوبهم فى حل الصراع.

إن تجنب النقاش والحوار حول الخلافات الحادة والصغيرة يتسبب فى تحول أسلوب التفكير عن الواقعية والمنطق نحو جو مغلق من الخيالات والأوهام التى قد تكون أشد خطراً وضرراً من الوقائع الموضوعية والأفكار والمواقف التى يحملها الآخر.

يحاول الناس السيطرة على الآخرين للأسباب التالية:

١- يريدون تحقيق مصالحهم فقط

٢- يخلفون من اللقاء الحقيقى والشخصى للآخرين، خاصة فيما يتعلق بالتعبير عن القضايا الصعبة والهامة.

٣- يتقمصون الدور والموقع الذى يمثلونه بدلاً من تمثل حاجات ومصالح كل الأطراف.

٤- يخضعون لجمود التفكير النمطى الجاهز فى حل المواقف المشكلة.

ولا يحاولون ولا يقدرون على إبداع أساليب جديدة وخلاقة.

٥- يسعون لحماية وتأمين أشد جوانب شخصياتهم ضعفاً وحساسية.

٦- يحاولون تجاوز الصراع أو حله بشكل سطحى دون تعمق فى جذوره وحقيقته.

وقد تكون بعض هذه الأسباب أو كلها موجودة فينا أو فى الآخرين، لكننا لا نريد كشف القناع عن أنفسنا.

كيف يتم بناء التواصل والتفاهم

إن المعاركة والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً بحد ذاته لدى البعض، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التى تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. عندما يكون الانطباع الأول سيئاً يقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذى يتحول إلى موقف دفاعى فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجوميا ومتوتراً أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

الفكرة الأولى: إذا كنت تشعر أن مصلحتك ى تشجيع محدثك على التعاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطى. وكن على وعى بما أتيت به إلى اللقاء. وحدد لنفسك المزايا التى تتمتع بها ونقاط ضعفك فى علاقاتك مع الآخرين.

الفكرة الثانية: أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعرف عليك ولا تظهر صورة مصطنعة ولا تتأخر فى طرح الأسئلة التى تتقرب بها إلى الآخرين.

ومما يساعد هنا إتاحة الفرصة للتواصل الجيد وتجنب سوء التفاهم وتقديم معلومات مباشرة بما يسمح بالتحكم فى موضوع النقاش وتوفير إمكانية توجيه الحديث إلى نقاط مختارة وليس خطئاً أن ترفض أنت أو الآخر الإجابة على الأسئلة المبائرة بدون أن يشكل ذلك عقبة فى التواصل.

الاستجابة البناءة:

هى التى تدفع المتحاورين للوصول إلى مزيد من نقاط التفاهم واستمرار اللقاء. وتتحقق هذه الاستجابة بالبعد عن الحوار التقييمى للآخر أو النقد الذى يمكن بسهولة ن يحرج محدثه، ولا بأس من الإشارة بطريقة ودية إلى بعض ما يزعجنا ولفت نظر الآخرين إلى الآثار السلبية الناجمة عن تصرفات أنانية أو استفزازية. وهنا تجدر الإشارة إلى بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بما لديه لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلاً متكاملاً.

لقد حان الوقت لنبادر الآخرين بمثل هذه العبارات:

- إنه لمن دواعى سرورى أنك تقدر جهودى فى التحضير لهذا اللقاء.
- إنى أشعر بالامتنان لأنك لبيت دعوتى.
- إنى أقدر هدوؤك وسعة صدرك.
- لا يسعنى إلا الإشادة بالفائدة التى قدمتها.
- اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد.

وبهذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفى المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل:

- إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية
- إنك لا تفهم ولا ترتقى إلى مستوى هذه الأفكار ولا يمكن الاعتماد عليك
- اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض
- إنها امرأة غبية ومغرورة.

إن أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا. واستشفاف المستقبل. كل ها لا ينسى التنبيه الواضح إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف فى وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضرورى ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل:

- إننى لا أوافقك الرأى وأختلف معك تماماً فى نقطة محددة
- يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه
- ربما أسأت فهمى
- لعلك لم تعطنى الوقت الكافى لتوضيح فكرتى

ويفضل عدم التعميم فى التخطىء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الانتقاد الشخصى المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض. ولعله من الأهمية التأكيد على البعد عن الحديث والفوقى والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغى عليهم فهمه لما لذلك الأسلوب من أثر تنفيرى يفقد صاحبه المصداقية ويسىء إلى أفكاره حتى لو كانت مفيدة أو صحيحية.

أسس التفاهم المثمر والتواصل الجيد:

لا تقيم

لا تعمم

لا تفسر

لا تقدم نصائح جاهزة

عرف عن نفسك

اعرف شريكك فى الصراع

قدم للآخر مبررات التواصل

أيها المتحدث! أيها المستمع!

ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك

تحدث إلى المستمع وليس عنه أعط المتحدث الوقت والانتباه

عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك تحقق هل فهمت القصد جيداً

الإصغاء الفعال:

إن القدرة على الاستماع هى الأداة الرئيسة للوصول إلى وتواصل بين الناس وخاصة فى مواقف الخلاف والصراع، وهى تلعب دوراً واضحاً فى التخفيف من الميول العدوانية فى لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات:

١- التلخيص: هو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين فى ذلك كلماتنا الخاصة وهو مفتاح الاصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل:

مما تقول فهم أنك.......

إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك......

قل لى هل فهمتك جيداً.

بهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه. ومن الأخطاء الشائعة فى الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة والتلخيص له دور كبير فى توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التى تهم الطرفين.

إن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

٢- عكس المشاعر: إن التواصل البصرى والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطى الآخر الثقة والأمان ويوحى له باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته فى إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية فى الحوار.

إن تمثل عالم المحدِّث يفيد فى قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التى نرغب بها وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابى فى مجريات ونتائج الحوار.

٣- توجيه الحديث: إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلى.

تشجيع المحدث:

يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة فى مجال النقاش، وبإبداء الجزء المخفى الإنسانى فى شخصيتنا فيتشجع

على أن يحدثك حديثا أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد فى ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه.

إن توجيه الأسئلة ضرورى من أجل السير نحو نتائج مرضية فى الحوار.

أدوات الاستماع الفعال

١- التلخيص: ويتطلب مهارات:

الانتباه

الفهم

التركيز على الموضوع

٢- التمثل: ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال:

التحكم بالوضعية الجسدية

قوة وإيقاع الحديث

التناسب مع مزاج المحدث

٣- توجيه الحديث: ويتضمن:

ترتيب محتوى مبعثر الحديث

تشجيع المتحدث على الكلام

توجيه الأسئلة

إن اعتمادنا الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدى إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية. وفى نفس

الوقت يجنبنا سلبية الصراعات ويساهم بشكل فعال فى بلورة أفكار رئيسة ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

فى النهاية تبقى هذه الدراسة المعتمدة أساساً على كتاب (احترام الصراع) لغوت، هامان. وجهة نظر ورأى قابل للإضافة أو الحذف أو الخطأ والصواب. وهذا الجزء الثانى والأخير أبدأهُ بالسؤال التالى:

كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم:

للإجابة على هذا السؤال يلزم تعرف (التوكيد الذاتى) وهو تصرف الفرد فى العلاقات مع الآخرين بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

فى الواقع أننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس فى ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبى لنا من قبل الآخرين. ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقى للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية تجنبه:

من الضرورى معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجاً للتعبير يشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذى سمح بظهوره. مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة: العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع سيعون لاستغلالى وإيذائى ولا أحد يصغى إلى. ولكن عندما يكون الإنسان

منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعى يستخدم العبارة التالية: أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين. والفرق الكبير بين العبارتين هو الذى سيساهم فى إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحاً من أجل المزيد من النقاش.

قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد بحيث يعرقلنا عن متابعة عملنا وحوارنا يفيدنا تعلم واستخدام العبارات التالية: من فضلك لا تقاطعنى ودعنى يا سيدى أنهى ما أقوله، يضايقنى كثيراً أنك تقاطعنى اسمح لى أن أنهى ما أريد قوله، ملاحظتك فى محلها إلا أننى لم أكمل حديثى بعد، جميل منك إيضاح فكرتى لكنى أرجو منك الانتظار حتى أنهى وجهة نظرى.

وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت فى لحظات الشحن والتوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبة معلن عنها من كل الأطراف فى الاستمرار فى الحوار.

الاستعاضة عن التقييمات بالآراء

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو فى حقنا، لأننا عندما نعتبرها كذلك نعطى لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغى ونسمح لهم بالتأثير بشدة فى مجرى حياتنا وفى النتيجة فإننا سوف نوجه حياتنا طبقاً لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها فى ضوء حاجاتنا وقيمنا الخاصة، والحل يكون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقة أو بعضاً منها أو تخالفها ويمكن لنا استخدام عبارات لها تأثير إيجابى تجاه ما يطرحه الآخرون كتقييمات لنا: لا أتفق معك فى حكمك على، إن لى رأياً مخالفاً

وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، فى الواقع إنى أرى نفسى بشكل مختلف عن طرحك لكن هذا لا يعنى عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

ويمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبى بمواجهة الاتهامات بصراحة ومباشرة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضاً. ولا بد أحياناً من الاعتراف بأننا لسنا فى الحقيقة كاملين أو معصومين أو أننا نمتلك الصواب بعينه، وفى حال معرفتنا بارتكابنا خطئاً واضحاً لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا فى الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيف نفاوض أو نحاور كى نصل إلى إحراز التعاون:

تعرف المفاوضة على أنها أسلوب مميز فى الحوار يهدف إلى الوصول إلى اتفاق فى موقف يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح التى منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض. وهذا خلاف لمفهوم العراك الذى يهدف إلى الانتصار على الخصم. وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية.

ومن المفيد هنا عرض قواعد إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة.

١- التمييز بين الأشخاص وبين المشكلات أو الأفكار

٢- تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف

٣- القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات وهذا يحمينا من الوقوع فى شرك أفكارنا المسبقة التى قد تمنعنا من فهم الآخر أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.

٤- البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور التفاوض وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

مراحل الحوار أو المفاوضة الهادفة إلى التعاون

إن الاتفاق على قواعد للسلوك وتنظيم الحوار والتفاوض يساهم بشكل فعال فى الوصول إلى الغايات المطلوبة، والذى يساعد على ذلك وضع قواعد ملزمة يتم الاتفاق عليها وتنفيذها وهذا يمنع من الوقوع فى الحوارات العشوائية وإضاعة الوقت ويجنب التوتر والشك وأشكال سوء التفاهم.

وهنا نقترح عدداً من القواعد:

١- لماذا اجتمعنا.

٢- ماذا يمكن أن نفعل .

٣- ترتيب الموضوعات التى سنتناولها.

٤- تحديد الوقت اللازم للتفاوض والحوار.

٥- تحديد أطراف رئيسة يكون لها الأفضلية والأسبقية.

٦- تحديد منسق أو ضابط للجلسة يتولى إدارة الحوار ويسجل النقاط الرئيسة.

٧- حفظ وتسجيل الأفكار والمقترحات والخلاصات.

٨- تحليل الخلاصات السابقة.

جدير بالذكر قبل كل مفاوضة أو حوار تحديد أسباب اهتمامنا ولماذا نريد الحوار والتفاوض وما هى الفائدة أو الهدف الذى نبغى الوصول إليه. ويجدر التذكير هنا بضرورة العودة إلى القواعد التى ذكرناها فى

الجـزء الأول من الدراسـة حـيث لا يصح نسـيانهـا أو تجـاهلهـا فى كل مفاوضة أو حوار. ومن ذلك:

- تركيز الاهتمام على الفوائد المرجوة وليس المواقف.

- الحـديث بوضـوح عن أهـدافنا الشـخـصـيـة بحـيث تكون الفـائدة مشتركة ومتفق عليها والانتباه بشكل فعال إلى أهداف ومصالح الآخرين المرجوة من الحوار

- الاستفادة من الخبرات السابقة لكل الأطراف المشاركة.

ختـاماً أرجو أن تقدم هذه الدراسة الموجزة - المعتمدة أسـاسـاً على كتابا احـترام الصـراع - فائدة تسـاعد وتسـاهم فى تحقيق فائدة أكبر لجلسـات الحـوار والنقاش التى عـادة مـا تكون بحـاجة إلى بعض التنظيم والنصائح حتى تحقق القيمة والأهمية المطلوبة.

كن متحدثاً لبقاً:

اللبـاقة - عمـوماً - هى الليـونة فى الأخـلاق، واللطافة، والظـرافة. واللبـاقة فى التـحـدث هى الليـونة، واللطافة، والظرافـة فيـه. وهى من الصفات التى تتمتع بها الشخصية الاجتماعية الحكيمة. فالانسان الذى يجيد كيف يتكلم، وكيف يجرى حواراً، أو نقاشاً مع طرف آخر بشكل إيجـابى هادىء، لا شك أنه حكيم. ومن الحكمـة، واللبـاقة فى النقـاش، البـدء بنقـاط الاتفـاق وتأكـيدهـا، والحـصـول من الطرف الآخـر على موافقات.

واللبـاقـة فى الكلام لا تعنى بحـال الاحـتـيـال على الناس، وجنى المصالح منهم، بل هى خلق يعتمد على الأخلاص، والنية الصادقة. ويلزم لمن يستعمل اللباقة من أجل المادة والمصالح بعيداً عن مبادىء الدين، أن

يعيد النظر فى فهمه لمعنى اللباقة، وإن كانت المصالح المتبادلة المشروعة البعيدة عن الاستغلال، والاحتيال، لا بأس بها.

واللباقة _كخلق وأدب _مطلوبة فى الحوار الكلامى، والنقاش، ومن اللباقة إعطاء الطرف الآخر، فرصة التحدث، وإبداء الآراء.

ومن الأمور غير الايجابية التى تحدث فى هذا المجال، أنك ترى قسماً من الناس إذا تحاوروا أو تناقشوا مع غيرهم، تنظر إليهم وكأنهم فى غابة، فلا مجال لآداب الكلام عندهم، فهذا يتكلم، والآخرون يتكلمون فى نفس [illegible]، فتحدث غوغاء كلامية متعبة، وربما مصحوبة بالانفعال، والغضب، والتعصب.

وللأسف الشديد أن قسماً من الناس فى مجتمعاتنا ينقصهم عنصر اللباقة فى التحدث والحوار، مع أن الاسلام أمرنا، بخلق اللباقة قبل أكثر من ١٤٠٠ عاماً. ولو أنهم التزموا نظاماً فى التحدث، واستخدموا اللباقة، لوفروا على أنفسهم الكثير من الوقت، والعناء، ولتوصلوا إلى ما يريدون بكل سهولة ويسر.

ولقد أعطى الاسلام للقول والكلام، قواعد، وآداباً، وحدوداً لكى يكون الانسان حكيماً فى قوله وكلامه، وما أكثر هذه القواعد، والآداب والحدود!

فإذا أردت أن تكسب الناس، كن حكيماً فى أن تكون متحدثاً لبقاً، وبإخلاص.

■ ■ ■

6

كيف تكون جذابا حتى فى المقابلات الشخصيـة

١ ـ قرر ما تريد أن تحصل عليه بالضبط: حدد موضوعك. وضح فى ذهنك ـ بالاستعانة بنقاط مكتوبة إذا كان ذلك ضرورياً ـ الغرض الحقيقى الذى تجرى له المقابلة، ذاكراً أيضاً الخطوات التمهيدية والاستخدامات المباشرة التى يمكن أن تجدى فيها، ما هى الحقائق التى يجب الحصول عليها؟ ما هى المعلومات التى أدلى بها؟ ما هى الاتجاهات التى تريد تكوينها؟ أو ما هى الأحداث التى تريد الحفز لأدائها؟

٢ ـ اعرف عميلك: حصل على معلومات عن الشخص قبل المقابلة الرسمية ما أمكن ذلك بالاستعلام من المعارف، بمعرفة ارتباطاته واهتماماته أو بالرجوع إلى المعلومات المذكورة عنه فى ملفاتك.

٣ ـ حدد مواعيدك: بتحديد المواعيد سلفاً سيتوافر الوقت وذلك لرؤية العميل فور حضوره وللتقصير من الإيضاحات الأولية. وأنت تعرف أيضاً أن الساعة كافية له.

٤ ـ هيئ الخلوة: إنه لأكثر صعوبة أن تضمن الثقة والتعاون فى حالة إثنين أو أكثر من العملاء عنه فى حالة الواحد، ويمكن شرح

غرض المقابلة بنجاح لمجموعة ولكن عند تلقى استجابات من مجموعة فإن فرداً أو فردين عادة هما اللذان يتكلمان وعندما يحضر مقابلة أكثر من إثنين فستكون هناك علاقات أكثر للملاحظة وتوافقات ألطف للعمل بين الشخصيات ويرتفع الإحساس بالنفس، وقد يحد الحذر المتولد والكف صراحة البيانات بشكل خطير ورغم عدم حتمية ذلك فإن الخلوة مرغوب فيها.

٥ - تدرب على أن تضع نفسك مكان عميلك: ضع نفسك فى مكان الشخص الآخر وأنت تخطط لإجراء مقابلتك، تخيل ما سيفكر فيه عنك، عن منهجك، عن مفرداتك، عن مشكلتك، واتخذ نفس الاتجاه بين الحين والحين فى أثناء حديثك. فبعض القائمين بالمقابلة الحاضرى البديهة وذوى المشاركة الحاضرة ينتحلون هذا الاتجاه النفسى نحو مثل هذا الموقف الاجتماعى. ويحتاج آخرون إلى أن يحصلوه بالتفكير الكثير والمران. وبدونه لابد من حدوث سوء الفهم.

٦ - افحص تحيزاتك الخاصة واستبعدها: يندر التحقق الكامل من المدى - قل أو كثر - الذى نحمله جميعاً من إطار معين من المعتقدات والآراء ووجهات النظر، أو الإدراكات السابقة فلدى كل فرد بعض التحيزات سواء كان واعياً لها أم غير واع، ويندر أن يحصل سعة الأفق اللازمة لبحث الحقائق بدون مجهود واع نحو استكشاف وإقصاء الإدراكات السابقة الخاصة والتعميمات الجامدة التى تشوه أو تحرف الحقيقة كما تنبثق أثناء المقابلة.

٧ - اكتسب واستوجب ثقة العميل: الثقة المتبادلة هى العلاقة المثلى الوحيدة لنجاح المقابلة. وعلى الأقل فثقة الشخص المقابل يجب أن تكتسب، وأسهل الطرق لذلك وأكثرها ضماناً هى أن تريه دليلاً على الثقة غير المتكلفة فيه والاهتمام به. ويشبه إقامة الثقة المتبادلة تشييد الصداقة، ومن هنا - فبقدر ما يسمح الوقت - يعاونك فن صناعة الأصدقاء على النجاح فى المقابلة.

٨ - عليك بإقامة ارتباطات سارة: الأساس الأول لكسب الأصدقاء هو الارتباط بمناسبات سعيدة، فلا يحاول فرد أو يتعارف إلى شخص، أو يقوم بمقابلته عندما يكون غاضباً أو مهتاجاً أو متعباً. ومن الناحية الأخرى فإن الرمالة الخفيفة معه عندما يكون سعيداً تقيم ارتباطاً ساراً معك فى ذهنه وتولد اتجاهاً ودياً نحوك.

٩ - قدم لعميلك خدمة فعلية: شجع الاتجاه الودى: أى أن تساعد شخصاً فى اجتياز مشكلة، وأن تعطف عليه وأن تمده بشىء يحتاج إليه. وهذه الأمور الثلاثة لا ينساها القائد السياسى الناجح، فلها وزنها ى عمل القائم بالمقابلة وهو لا يترك فرصة ليعاون فى غير تكلف الشخص الذى يحتاج إلى أن يكسب تعاونه.

١٠ - ساعد العميل على أن يستشعر الراحة والاستعداد للكلام: كن أنت منبسطاً واجعل ذلك بارزاً. أتح للعميل وقتاً ليتعود على الظروف المحيطة وأن يحصل على بعض الراحة. اهدف إلى إشعاره أنه متكافئ معك يستطيع أنى تبادل معك الأفكار

والآراء. أبداً بموضوعات سارة. يحسن غالباً - عندما يكون الموضوع الذى سيبحث يميل إلى استثارة ارتباطات غير سارة واتجاهات انفعالية - أن تتكلم أولاً عن مصادفات سارة وإن لم تكن مختصة بالموضوع. افتتح المقابلة بأن تقول شيئاً له أهمية حقيقية لدى العميل ثم دعه يتكلم. آدل له أنت بشىء من عندك إذا توقعت شيئاً منه.

يجب أن تنبه بياناتك أفكاره وكلما كان أكثر انجذاباً ازداد ميله إلى أن يبين اتجاهاته الأساسية.

وعندما يبدأ فى الكلام انتبه جيداً فلابد ستجد نقاطاً هامة تختص بموضوعك. لا تبد كأنك تسيطر على الموقف ولا تحمل حتى إيحاء بالاتجاه النموذجى. قدم أسئلتك فى نفس الوقت فى صورة تنبئ بأهميتها.

اسأل بعض الأسئلة التى تمكن العميل من أن يظهر اعتزازه بمعلوماته، فكل إنسان يميل إلى أن يعترف بقيمته.

اعتقد دائماً أن العميل يريد مخلصاً أن يتحقق من الغرض المتصل بالمقابلة وأنه يربط الحقائق بأحسن ما يستطيع.

١١ - أنصت: إن فن الاستماع صعب بالنسبة لبعض الأشخاص. أعط العميل فرصة حتى وإن خرج عن الموضوع، استمع. كن متيقظاً، واعمل على أن تتقصى الأفكار التى قد تحمل شيئاً طفيفاً لموضوعك أو التى يمكنك أن تستخدمها فى إعادته إلى النقطة الهامة دون أن تبدو سمحاً أو جافاً. شجعه على الكلام.

١٢ - أتح له الوقت الكافى: لا تحاول أن تتمم مقابلة بضغطها فى فترة بسيطة من الزمن، فستكون هناك فرص عندما لا يكون

الوقت متاحاً ومقابلة قصيرة أحسن من لا شىء على الإطلاق، ولكن - إذا كان ممكناً - استخدم مثل هذه الفترة البسيطة لتحصل على تعارف حسن، وأعد المقابلة الرئيسية فيما بعد، فالمقابلة المرضية تتطلب وقتاً ويجب أولاً أن يجد العميل وقتاً ليكيف تهيئه العقلى مع الموقف وبعدئذ يجب أن يكون هنالك وقت لعمليات التداعى لاستحضار الأفكار واستعادة الخبرات إلى الذهن عندما يتولد وجه جديد للموضوع. وإذا ما بدأ سؤال ما، غريباً أو غير عادى فالوقت لازم لفهم معناه، وفى مثل هذه الفترة تميل الإجابات إلى أن تكون المقابلة قد انتقلت إلى وجه آخر بيد أنه إذا كانت المحادثة متسرعة فسوف لا تكون هنالك فرصة لهذه التقريرات والتعقيبات التى غالباً ما تكون قيمة وباختصار كيف المقابلة مع نشاط العميل العقلى وسرعته.

١٣ - لا تتباطأ: إن التضييع غير اللازم للوقت ليس فى مصلحة العميل، انطلق فوراً إلى الموضوع بالسرعة التى يستطيع هو أن يتبعك فيها فليست المقابلة زيارة اجتماعية.

١٤ - اضبط المقابلة: دون ما سيطرة لا تسمح للعميل أن يجمح بالمقابلة - اجعله بحصافة - واعياً بالغرض المحدد الذى يجب الحصول عليه فى الوقت المحدد.

١٥ - ارقب فى نهاية المقابلة المعلومات الإضافية أو الأخبار التى تكمن فى ملاحظات العميل العرضية: كن متيقظاً بوجه خاص لأن تلتقط التعبيرات العرضية التى قد تقال بعد أن تكون المقابلة قد انتهت صورياً، فبعد أن يزول التوتر ويكون هو بعيداً عن الرقابة يهفو أحياناً إلى أشياء تفسيرية إلى حد بعيد،

أشياء قد يكون رغب فى أن يقولها قبل ذلك ولكنها بدت له غير متعلقة بالموضوع أو أتفه من أن تذكر. تذكر أن المقابلة لم تنته حتى بعد أن تكون قد سألت كل أسئلتك ومددت يدك لتقول له: إلى اللقاء.

لا جاذبية مع القلق والتوتر.. فكيف تتخلص من هذه المشاعر؟

القلق والخوف والوقوع فريسة لأفكار معينة، والميل نحو القيام بعمل أو سلوك معين، كرد فعل لموقف أو ظرف معين حدث فعلا أو على وشك الحدوث، يعتبر شيئا طبيعيا فى حياة الإنسان اليومية، حيث أن هذه المشاعر حسب رأى خبراء الصحة النفسية ما هى سوى صمام الأمان، والذى يقوم بتحذير الإنسان من وجود خطر ما يهدد الجسم وضرورة تجنب هذا الخطر من خلال سلوك أو ردود فعل معينة.

وفى الواقع فإن الجسم يقوم عند حدوث مشاعر الخوف والقلق، بسلسلة من التغييرات الفسيولوجية الداخلية والتى من شأنها مساعدة الإنسان على التعامل مع موقف الخطر الوشيك سواء بالهرب من الموقف أو مواجهة الموقف.

على أى حال، عندما تصبح مشاعر الخوف والقلق شيئا دائما فى حياة الإنسان اليومية وتزداد حدتها وإلى درجة التأثير سلبيا على قدرة الإنسان على القيام بوظائفه اليومية الحياتية بصورة طبيعية وبالكفاءة المعتادة، فإن هذه المشاعر السلبية تتحول إلى مرض أو بالأحرى مجموعة من الأمراض تسمى مجتمعة بأمراض القلق النفسى.

وهذه الأمراض متفاوتة فى الشدة وفى درجة الخطورة التى تشكلها على صحة الإنسان الجسمية (البدنية) أو النفسية.

فيما يلى أمراض القلق النفسى الشائعة وسبل الوقاية والعلاج.

مرض القلق العام

مرض القلق العام عبارة عن مشاعر خوف ورهبة مبالغ فيها أو غير مبررة لعدم وجود سبب واضح لها، وتستمر هذه المشاعر المبالغ بها أو الوهمية لمدة تزيد عن ستة أشهر.

أعراض المرض:

- توتر عضلى وعصبى واضح.
- النشاط الزائد وعدم القدرة على التزام الهدوء.
- النرفزة وسرعة الغضب.
- الشعور بتعب وإجهاد وزيادة عدد دقات القلب.
- التعرق الزائد.
- الشعور بالبرودة والرطوبة فى اليدين.
- جفاف فى الفم مع صعوبة فى بلع الطعام أو الشراب.
- إسهال وكثرة التبول.
- فقدان القدرة على التركيز.
- الغثيان والشعور بالدوخة.

وإن شرائح المجتمع الأكثر عرضه للإصابة بالقلق والتوتر العام تشمل الأطفال والمراهقين من كلا الجنسين ولكنّ بشكل عام البالغون من الجنسين ما بين من العشرين والثلاثين هم أكثر شرائح المجتمع عرضة للإصابة بالمرض.

سبل العلاج:

سبل علاج مرض القلق النفسى العام تشمل:

- علاج نفسى.

- علاج سلوكى.

- العلاج بالعقاقير: العقاقير المستخدمة فى العلاج تسمى العقاقير المضادة للقلق والتوتر Antianxiety drugs ومنها عقار (Buspirone Buspar) ومجموعة العقاقير التى تندرج تحت اسم -Benzodiaodiaze pines والتى تشمل عقاقير الفاليوم وأتيفان وعقار ليبريوم.

أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد

إن أى مشاعر خوف وذعر شديد والخوف من خطر وهمى لا وجود له تسمى طبيا بأمراض نوبات الهلع والذعر الشديد غير المبررة.

أعراض المرض:

- ضيق فى التنفس.

- زيادة عدد دقات القلب بشكل كبير.

- مشاعر ضيق وألم فى منطقة الصدر.

- الشعور بالاختناق.

- الدوخة والدوار وعدم القدرة على المحافظة على التوازن.

- وخز وألم خفيف وضعف مفاجئ فى اليدين والساقين.

- إفراز العرق بشكل سريع وكثيف.

- الارتجاف والقشعريرة وربما الإغماء.

- القيئ، والغثيان، والإسهال.

- الشعور بقرب الإصابة بالجنون (فقدان العقل) أو حتى الموت.

وتحدث أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد عادة فى فترة المراهقة أو السنين الأولى بعد البلوغ، والأسباب تتراوح بين الوراثة وعوامل كيميائية حيوية إضافة للأسباب النفسية مثل خوف وذعر قديم مكبوت داخل المريض.

وإن تناول كميات كثيرة من الكافيين (قهوة، شاى، مشروبات غازية) حسب رأى أطباء الصحة النفسية يؤدى إلى تنشيط وحفز حدوث نوبات الذعر والخوف الشديد.

وإن حوالى ٧٥٪ من حالات الخوف والذعر الشديد تحدث أثناء الليل بحيث ينهض المريض ودقات قلبه سريعة وقوية ويشعر وكأنه مصاب بنوبة قلبية بسبب آلام الصدر وإفراز العرق الشديد ونشاط القلب غير الطبيعى التى تصاحب نوبات الذعر والخوف الشديد.

سبل العلاج:

- علاج نفسى.

- علاج سلوكى.

- تمرينات التنفس وذلك للتخفيف من هذه الأعراض المصاحبة للنوبة.

- العقاقير مثل العقاقير المضادة للقلق والمضادة للاكتئاب.

وعادة، ثلاثة أشهر من العلاج تكفى لحدوث تحسن كبير فى حالة المريض وحوالى ٥٠٪ من المرضى يشفون تماما من المرض بعد تلقى

العلاج لمدة ٣ أشهر، حيث أن فى حالة عدم تلقى المساعدة والعلاج، فإن المرض قد يتطور إلى لجوء المريض للانتحار أو محاولة الانتحار.

أمراض الخوف غير الطبيعى (الفوبيا)

أمراض الخوف غير الطبيعى هى نوع خاص من أمراض نوبات الهلع والذعر الشديد ويعرف مرض الخوف غير الطبيعى أو الفوبيا على أنه خوف كامن مزمن وغير مبرر (غير منطقى) من شىء أو مكان أو سلوك معين يؤدى لقيام المريض بمحاولات واضحة للهروب من موقف، لمواجهة الشىء أو الظرف الذى يعتبره المريض خطرا على حياته.

وحسب الاحصاءات الرسمية فإن أمراض الخوف غير الطبيعى هى أكثر أنواع أمراض القلق النفسى شيوعا بين النساء الأميركيات ومن مختلف الأعمار بينما يأتى بين الرجال فى المرتبة الثانية.

وتكون أنواع الفوبيا كثيرة وعديدة ولكن أكثرها شيوعا ما يلى:

١- الخوف من المساحات الخالية أو الخلاء الواسع الفسيح (Agorophibia).

٢ ـ الخوف من الأماكن والمناطق المرتفعة. (Acrophobia)

٣ ـ الخوف من القطط Ailurophobia

٤ ـ الخوف من مشاهدة الأزهار والورود Anthophobia

٥ ـ الخوف من الإنسان وبشكل خاص من الرجال Anthrophobia

٦ ـ الخوف من الماء Aquaphobia

٧ ـ الخوف من البرق Astraphobia

٨ ـ الخوف من الجراثيم والبكتيريا (وسوسة النظافة) Bacteriophobia

٩ ـ الخوف من الرعد Bronophobia

١٠ ـ الخوف من المناطق المغلقة Claustrophobia

١١ ـ الخوف من الكلاب Cynophobia

١٢ ـ الخوف من الشياطين والجن والأرواح الشريرة Demonophobia

١٣ ـ الخوف من الخيل (الحصان) Equinophobia

١٤ ـ الخوف من الزواحف (أفاعى، عقارب، صراصير، سحالى، الخ) Herpetophobia

١٥ ـ الخوف من أى شىء يمكن أن يلوث جسم أو ثياب الإنسان أو يلوث (روح) الإنسان. Mysophobia

١٦ ـ الخوف من الأرقام (التشاؤم من الأرقام) Numero phobia

١٧ ـ الخوف من الظلام بما يلى فى ذلك الغرف المعتمة حتى فى وضح النهار.

١٨ ـ الخوف من الأفاعى بشكل خاص وليس بقية الزواحف Ophidio phobia

١٩ ـ الخوف من النار pyro phobia

٢٠ ـ الخوف من الحيوانات بأنواعها zoo phobia

أسباب المرض:

ليس هناك فى الوسط الطبى النفسى تحديد واضح لأسباب المرض، فبعض الأطباء النفسيين يعطى فرضية كون المرض نابعا من داخل الفرد أى مشاعر خوف داخلية من ممارسات محرمة وممنوعة مثل الجنس، ومشاعر الخوف الداخلية هذه يتم نقلها وتحويلها إلى أشياء

خارجة تصبح مصدر الخطر لمريض وبالتالى فإن رؤية هذه الأشياء الخارجية تؤدى إلى إثارة مشاعر الخوف والذعر الداخلية الكامنة فى الإنسان.

وهناك فرضيات أخرى مثل فرضية الصدمة والأذى، وحسب هذه الفرضية فإن تعرض المريض لخبر أو حادثة مؤلمة وقاسية مع مصدر الهلع والخوف يؤدى إلى مشاعر خوف دفينة يتم خزنها فى ذاكرة الفرد ومشاعره وبالتالى رؤية الشىء أو المكان الذى سبب الأخبار الأليمة والقاسية يثير مشاعر الخوف الدفينة هذه.

سبل العلاج:

حسب رأى خبراء الصحة النفسية، فإن معظم أمراض الخوف والذعر من أشياء وأماكن معينة يمكن علاجها من خلال العلاج السلوكى لأنها أمراض نفسية خفيفة.

وإن أكثر أنواع العلاج السلوكى المستخدمة فى علاج المرض هى العلاج بالمواجهة الذى يقوم على قيام المريض وبصحبة الطبيب المعالج بالتعرض للموقف أو الظروف المؤدية للهلع والذعر الشديد، وذلك بشكل منتظم بحيث تؤدى هذه المواجهة أو بالأحرى سلسلة المواجهات هذه إلى زوال تدريجى لمشاعر الخوف والهلع المرتبطة برؤية أو التعرض للأشياء والمواقف التى كانت تسبب قبل العلاج الذعر والخوف والهلع الشديد للمريض.

بشكل عام سياسة المواجهة هذه تتم إما بالتدريج وتسمى طريقة العلاج المتدرج أو تتم المواجهة رأسا وبدون مقدمات مع مصدر الخوف والذعر.

الأفراد الذين يتعرضون لمحنة نفسية قاسية مثل، الزلازل، تحطم الطائرات، حوادث سيارات، فظائع الحروب وويلاتها، الاغتصاب، وغيرها من الحوادث المؤلمة التى يكون فيها الموت قاب قوسين أو أدنى من الشخص أو سبب له أذى بدنيا ونفسيا شديدا، ربما يتعرضون إلى نوبات من تذكر هذه المواقف والأحداث المؤلمة سواء أثناء اليقظة أو النوم بحيث يتصرف المريض خلال هذه النوبة وكأنه "يعيش حقيقة" نفس الموقف الذى سبب له الأذى النفسى أو البدنى أو كليهما.

فى نفس الوقت، مثل هؤلاء الأشخاص، وبسبب هذه الخبرة المؤلمة والقاسية، ربما يصابون بنوع من الكبت والخمول فى المشاعر والأحاسيس الطبيعية بحيث تختفى البسمة والبهجة من حياة المريض والذى أيضا يلجأ للانعزال عن الآخرين والمجتمع، وبعض المرضى ربما يشعرون بعقدة الذنب لكونهم نجوا من الموت بينما الآخرون، عادة الأهل والأحبة، فقدوا حياتهم فى الحادثة.

وإنه إضافة للعقاقير المهدئة، فإن العلاج الجماعى مع أفراد آخرين تعرضوا لنفس الظروف والأحداث المؤلمة هى أكثر وسائل العلاج المستخدمة فى علاج المرض.

الأمراض الجسدية ـ النفسية

عبارة عن أمراض جسدية لا يوجد لها سبب فسيولوجى يبرر حدوث المرض، وتحدث غالبا لأسباب نفسية. بشكل عام الأمراض الجسدية النفسية تتقسم إلى قسمين هما:

ـ الأمراض المحولة أو المنقولة.

- أمراض فقدان الاتصال بالواقع.

فيما يلى شرح مختصر لكلا النوعين:

الأمراض المحولة أو المنقولة: تسمى أيضا بالأمراض النفسية الهستيرية، وتكون بسبب المشاكل الصحية التى قد يتعرض لها المريض مثل:

١- فقدان مفاجئ للنظر.

٢- الإصابة فجأة بفقدان السمع.

٣- التخدر وعدم الإحساس بالجسم وأجزائه.

٤- عدم القدرة على المشى أو صعوبة المشى.

٥- الشلل.

أمراض فقدان الإتصال بالواقع: عبارة عن خلل يحدث فى الذاكرة أو الوعى بما حول الشخص من أشياء وأحداث، أو فى قدرة الشخص على التصرف على ذاته وهويته الشخصية، فعلى سبيل المثال، قد يقوم المريض بسلوك شائن خلال نوبة المرض ولكن بعد زوال النوبة، فإنه لا يتذكر ما فعل.

ازدواج أو تعدد الشخصية هى أيضا من الأمراض التى تندرج تحت هذه المجموعة من الأمراض.

وإن كلا النوعين من الأمراض الجسدية تنجم عن وجود حاجة ماسة عند المريض للتكيف على ظرف أو حدث سيسبب ضغطا نفسيا كبيرا على المريض، أو يسبب ضغوطا نفسية مستمرة على المريض وبالتالى يلجأ المريض إما إلى نقل وتحويل هذا الألم النفسى إلى مرض جسدى

مثل الإصابة بفقدان القدرة على الإبصار (النظر) أو السمع نتيجة مشاهدة حدث أو مأساة مروعة تحدث لشخص عزيز وبالتالى يتم تحويل الأذى النفسى إلى أذى عضوى أو جسدى (النوع الأول) أو يقوم المريض بفك الارتباط مع الماضى والحاضر للتخلص من الضغوط النفسية الكبيرة التى يعانى منها (النوع الثانى).

أمراض الهوس والاستحواذ النفسى السلوكى

مرض الهوس والاستحواذ السلوكى هو أحد أمراض القلق النفسى وهذا المرض يصيب الأفراد من الجنسين وفى مختلف المراحل العمرية، فالمرض بحد ذاته عبارة عن مرضين متلازمين هما:

. ١مرض الهوس والاستحواذ النفسى: وهو عبارة عن أفكار ومشاعر معينة تسيطر على الإنسان وتتحكم به نفسيا بحيث يصبح الإنسان سجينا وعبدا لهذه الأفكار والمشاعر غير الحقيقية وغير المبررة والتى تؤدى لشعور دائم بالضيق عند المريض.

. ٢مرض الهوس والاستحواذ السلوكى: عبارة عن مشاعر الإنسان الداخلية التى لا يستطيع المريض مقاومتها وكبتها وذلك باتجاه القيام بعمل معين.

وإن مشاعر عقدة الذنب، وسلوكيات الفرد نحو نفسه (عقاب النفس) أو نحو الآخرين هى أحد أكثر أمراض الهوس والاستحواذ النفسى السلوكى الشائعة جنبا إلى جنب مع مرض الخوف الشديد من السمنة.

■■■

7

كيف تصبحين شخصية ساحرة؟

هل ترغبين فى الحصول على شخصية جذابة؟ يقدم لك الباحثون عدداً من النصائح التى تساعدك على الاسترخاء والتأمل وتكسبك شخصية شديدة الجاذبية.

وتتمثل هذه الطريقة حسب ما يرى الباحثون فى الجلوس بهدوء وإغماض العيون مع إسناد الظهر ووضع القدمين بشكل مستقيم على الأرض، ثم الانتظار دقيقة أو دقيقتين للوصول إلى وضع استرخاء صحيح، وذلك بالتركيز على إرخاء كل جزء من الجسم على التوالى، بدءا من الوجه وتدريجيا إلى القدمين.

وتتمثل المرحلة الثانية فى التنفس بعمق وبشكل ثابت مع تركيز الانتباه على قوة التنفس عند تدفق الهواء إلى الداخل والخارج، وعند الشعور بالاسترخاء، يتم تصوّر النفس أو الجسم أو السلوك بالصورة المرغوبة وجعل هذه الصورة واضحة قدر الإمكان بملء جميع التفاصيل المطلوبة، والتفكير بهذه الصورة كحقيقة فى الحاضر وليس كمثال أو نموذج مستقبلى، مع ترديد الإصرار والتوجهات الإيجابية التى تعبر عن المثاليات والطموحات المناسبة فى صيغة الحاضر مثل "أنا قوى أو أنا أسيطر على نفسى وشكلى".

هذا ويشير العلماء إلى أن الإيمان والثقة بالنفس هى أعظم صفة إيجابية تكسب الإنسان القدرة على التفكير والتصرف، مشددين على ضرورة استخدام قوة العقل لفائدة الإنسان ومصلحته، لأن ما يفكر به الإنسان يؤثر تأثيرا مباشرا على صحته وسلامة جسمه.

لكى تكونى محبوبة من الجميع

إن تصرفاتك هى التى تقربك إلى قلوب الآخرين أو تبعدك عنهم، لذلك حاولى أن تراعى تصرفاتك مع الغير لكى تنالى إعجابهم وتقديرهم دائما، وهذا يتطلب منك الاهتمام بالتصرفات الدقيقة التى تصدر عنك، فتعطى الصورة النهائية عن شخصيتك.

وهناك بعض الأمور تلفت نظرك إليها خبيرة الاتيكيت غادة صلاح منها:

إذا ارتبطت بموعد مع صديقة فحاولى الحفاظ عليه قدر استطاعتك، وإذا حدث أى طارئ يعمل على تأخيرك فعليك الاعتذار لها بلباقة لأنها وإن كانت تنتظرك فى منزلها، فالانتظار نفسه ممل.

إذا دارت مناقشة بينك وبين مجموعة فلا تحاولى فرض رأيك عليهم، واعلمى أن المرونة فى المناقشة دليل نضج شخصيتك، وأنه ليس مهما أن تكون آراؤك صحيحة دائما.

إذا دعيت لتناول الطعام فى الخارج كونى لبقة دائما فى تصرفاتك، ومن اللباقة فى هذه الحالة تجنب اختيار الأطباق الغالية جدا فى الثمن، وعليك مراعاة حدود إمكانيات الشخص الذى يدعوك.

إذا جلست مع مجموعة من صديقاتك، وتكلمت إحداهن بشىء لا يعجبك فلا تحاولى إثارة الموضوع بطريقة قد تقلب جو المرح الذى

يرغب فيه الآخرون، وحاولى انتهاز فرصة بعد ذلك لمناقشتها على انفراد.

إذا كنت ترغبين فى أن تنالى إعجاب الآخرين فحاولى أن تبعدى الحديث تماما عن نفسك وعن الصفات الرائعة الموجودة فيك، واتركى للآخرين الفرصة للتحدث عن مزاياك وإعجابهم بها، فإن الحديث المركز عن النفس يشيع الملل فى نفوس الآخرين.

إذا ذهبت لزيارة صديقة، فحاولى أن تكونى بسيطة فى تصرفاتك بأن تقومى بمساعدتها فى أى عمل تقوم به، وهذا يشعرها بعدم وجود حواجز بينكما.

لكى تكونى محبوبة من الغير راعى عدم فرض وجودك عليهم دائما مهما كانت الصداقة التى تربطك بهم، فقد يفضلون قضاء بعض الوقت بمفردهم.

كونى دائما مرحة أثناء وجودك مع الغير، وراعى أن تكونى مستمعة جيدة لا متحدثة فقط، وهذا لا يعنى أن تجلسى صامتة، ولكن أن تشتركى فى الحديث مع إعطاء الغير الفرصة للتعبير عن آرائهم، وبذلك تكسبين قلوب الجميع.

كيف تتعامل مع من لا تحتملهم؟

ازدهرت كثيراً الكتب التى تعرض تجارب وأفكاراً عملية وتطبيقية فى الحياة والإدارة والتربية، ولاقت ترجماتها العربية إقبالاً كبيراً، وخاصة الكتب التى تعرض تجارب عن العمل مع ذوى الطباع الصعبة وفى أجواء الخلافات والتوتر، وقال لى أحد الناشرين والموزعين فى معرض للكتب إن هذه الكتب لا تتبقى منها نسخة بمجرد عرضها

ويسأل عنها الناس، وقد جربت بنفسى أن أسأل عنها لدى البائعين وأتظاهر بأنى لا أتذكر عنوان الكتاب، فيجيبنى البائع مبتسماً: أنت تبحث عن كتاب "العمل مع ذوى الطباع الصعبة" أو "تسوية الخلافات فى العمل" "ثم يتحدث عن هذه الكتب وطرافتها ويهز رأسه أسفا لأنها نفدت.

أحد هذه الكتب للجمعية الأمريكية للإدارة يقول مؤلفاه عن قصته أنهما نشرا إعلاناً فى الصحف.. هل يتسبب بعض الأشخاص ذوى الطباع الصعبة فى تدمير حياتك؟ هل تعانى من غضب أحد الأفراد وكراهيته؟ هل يعانى زميل لك من الشك الزائد عن الحد؟ هل يستهزئ المشرف بأفكارك ويسخر منها؟ هل الآخرون لا يستمعون إليك؟ هل يتعامل مديرك معك بلا مبالاة؟ هل ينتزع زميلك العدوانى الذى يهوى المنافسة كل المكافآت والاهتمام؟

هل ترجع إلى بيتك مرهقاً ومحبطاً؟ سنقدم لك استشارات مجانية بشرط أن تؤدى التدريبات التى سنحددها لك، وفى اليوم التالى كانت حشود غفيرة تأتى إلى المكتب وكأن الإعلان كان عن رحلة سياحية مجانية. وربما كان جوهر الحياة هو تعلم العمل والتعامل مع ذوى الطباع الصعبة فكل إنسان هو صعب فى جانب ما، أو يواجه هذه الفئة من الناس.

تُجمَل الصفات التى تسبب الصعوبات فى العمل المشترك مع الناس فى الغضب، والشك، والتشاؤم، والسخرية والتهكم، والخجل والهدوء، والنرجسية، والتطرف فى المنافسة، والإفراط فى السيطرة، والتملق. وتجعل هذه الصفات وتفاعلاتها أنماطاً من الزملاء ذوى الصفات الصعبة يمكن إجمالها فى: بطىء الاستجابة، والسلبى، والمغرور،

والمتردد، وكثير الشكوى، والجبان، وضعيف الاحتمال، والنفعى، والمناور، والمولع بالتأجيل، والمتراخى، وشديد العصبية، والمتهكم، وشديد الحساسية.

ثمة مشكلة أكثر انتشاراً وهى الخلافات فى العمل والتعامل معها، والخلاف أمر طبيعى ومتوقع، بل هو الأصل، ولا يمكن تسوية جميع الخلافات، ولكن يمكن على الأقل الاستفادة من أغلبها، ولن يكون المدير والموظف والأب ناجحاً بدون القدرة على إدارة الخلاف.

الثقافة السائدة والقيم تساعد فى تكوين بيئة محيطة بالعمل تعقد أو تبسط إدارة الخلافات والمشكلات، وهى مرتبطة بالطفولة المبكرة، والدراسة، والمراهقة، والرشد، والأحداث المهمة فى حياة الإنسان، وعلى الأغلب فإن ثقافة الناس والمجتمعات تقدم خبرات تساعد فى احتواء المشكلات والمواقف.

ومن أساليب إدارة الخلاف التنافس، بمعنى محاولة كسب الأغلبية والمراهنة عليها فى مواجهة الخلاف، والاحتواء والتساهل، وذلك عندما يكون الحفاظ على العلاقات والمعنويات مهماً ويشكل أولوية، والانسحاب وتجنب المواقف الخلافية وبخاصة عندما يحتدم الجدال، أو إذا كان موضوع الخلاف أمراً تافهاً، والحلول الوسط والتوفيق بين الأشخاص ووجهات النظر، وهذا يفيد لتحقيق تسوية مؤقتة، أو للتوصل إلى اتفاق، أو للوصول إلى حل فى ظروف صعبة، وهنا يكون الاتفاق ليس مهماً ولكن المهم هو تفهم مشاعر الشخص الآخر والاعتراف بها.

يندر أن يكون الرئيس فى العمل شخصاً عظيماً يتمتع بكفاءة عالية، ويندر أيضاً أن يكون بائساً قليل الخبرة، ولكنه عادة ينتمى إلى الوسط

الغالب من الناس، ويتوقع أن ينطبق عليهم الكثير مما يقع بين الزملاء ولكن الخلاف معهم أكثر صعوبة وتعقيداً، من المهم فى هذه الحالة تحليل شخصية الرئيس وسلوكه وتحديد نقاط الخلاف والالتقاء والحلول الممكنة للمشكلة وطرق الوصول إليها، ويجب الأخذ فى الاعتبار أن العلاقة الطيبة مع الرؤساء هى إنجاز فى حد ذاته يجب السعى إليه (دون غش أو تملق) فهذه العلاقة تلعب دوراً رئيسياً فى النجاح والفشل. وفى كثير من الأحيان تكون الطريقة التى يؤدى بها العمل لا تقل أهمية عن أداء العمل، فإذا لم يشعر الفريق بالرضا والانسجام فإن العمل حتى لو أنجز سيبقى مهدداً بالفشل وربما يكون فاشلاً بالفعل.

ومن أكثر الأساليب بعداً عن الصواب هو الانشغال بتعديل سلوك الآخرين دون الالتفات إلى الذات، حتى لو كان سبب المشكلة الآخرون وليس أنت، فمجال السيطرة والتحكم هو أنت وليس الآخرين، فلتفكر كيف تواجه المشكلة أو تخفف من أثرها عليك، أو تتفاداها، حتى لو كان القرار الصائب هو المواجهة والحزم فالأمر متعلق بك أنت، وفى جميع الأحول فإن المصارحة بهدوء وود تضع النقاط على الحروف، ويجب أن يشعر الرئيس والزميل والمرؤوس بقوتك الداخلية ويحسب حساب المواجهة معك، ولكن إذا ارتكبت خطأ فيجب أن تعترف بخطئك.

وتوضح الأبحاث والدراسات أن الأفراد المتشككين ومنعدمى الثقة والساخرين تقل أعمارهم عمن يتحلون بالثقة والتواضع، وأوضحت الدراسات أيضاً أن الشك يسبب الإصابة بالأزمات القلبية، وهذا ما يؤكده الخبراء الذين يدرسون العلاقة بين العواطف والانفعالات والصحة.

■ ■ ■

8

فن بناء العلاقات مع الآخرين

هل من أحد يعارض مقولة ان الانسان كائن اجتماعى؟ أو هل من الممكن أن يعيش الانسان فى عزلة تامة أو يعتمد فقط على علاقات القرابة؟ لن نضع أجوبة عن هذين السؤالين لأنها معروفة. اذن، ماهى الصداقة؟ الجواب ضرورى هنا لأن هناك مفاهيم عدة للصداقة تختلف من شخص لآخر. يمكننا القول وبشكل عام بأن الصداقة هى الأداة والوسيلة التى تساعد الانسان على بناء هوية فى الحياة. ولكن يجب أن نعلم بأن المعنى هنا غير مرتبط بعدد الصداقات وانما بنوعيتها. المعارف كثر ولكن الصداقات أقل بكثير لأن بناءها يتطلب سنوات طويلة بينما يمكنك أن تتعرف على مائة شخص فى يوم واحد.

لماذا أصبح من الصعب بناء صداقات حقيقية فى هذه الأيام؟

الدكتورة مارسيا توستا دياس /٣٨ عاما/ رئيسة قسم العلوم الانسانية فى جامعة /ماناوس/ عاصمة ولاية الأمازون البرازيلية التى تقع فيها أضخم وأشهر غابة استوائية فى العالم قالت ردا على هذا السؤال بأن انشغال الناس بشكل مفرط فى عصرنا الحالى قد وضع صعوبات كثيرة فى طريق بناء صداقات حقيقية ويبدو بأن مفهوم الصداقة بدأ يستعاض عنه بألفاظ وتعابير أخرى ليس لها صلة

بالموضوع. وأوضحت بأن الناس بدأوا يتحدثون عن المعارف ويتباهون بمعرفتهم لمئات بل وآلاف الأشخاص، وبدأ بعضهم يخلط بالفعل بين الصداقات والمعارف، أو يرتبك حول الفارق الكبير بين الأصدقاء والمعارف.

هل للمنافسة فى الحياة العصرية علاقة؟

أكدت الدكتورة / مارسيا/ بأن المنافسة فى الحياة العصرية، ان كانت اجتماعية أو مهنية تضع عائقا آخر أمام بناء الصداقات وقالت ان أهم ماهو سىء فى المنافسة غير العقلانية هو انعدام عنصر الثقة الذى يعتبر الأساس القوى لبناء الصداقات. وأضافت بأن المنافسة بمعناها السلبى تجعل الصداقة سطحية للغاية ان وجدت فى الأصل. واستشهدت بقول الكاتب الاجتماعى البرازيلى /ميلتون ناسيمينتو/ الذى قال "ان للصداقة الحقيقية سبعة مفاتيح فى عمق القلب". وبحسب رأى / مارسيا/ أن قول /ميلتون/ ماهو الا تفسير آخر للصداقة وهو أن الصداقة السطحية تتعب أكثر من أن تريح الناس.

وأشارت الى أن أن المنافسة التى نتحدث عنها هى التى توجد فى بعض الأحيان الصداقات السطحية التى قد يتوفر فيها كل شىء باستثناء الثقة والمحبة وقابلية الاعتماد على الآخر فى أوقات الحاجة.

ماذا نفعل لنبنى علاقات صداقة جيدة؟

قالت /مارسيا/ انه فى ضوء ماسبق فمن الضرورى أن نعرف بأن الناس بدأ يبتعدون عن بعضهم دون أن يدركوا ذلك لأن الاقتراب من بعض الناس فى أيامنا هذه يعنى للكثيرين اقتران ذلك بمصالح شخصية. ولكن وبرغم كل سلبيات العصر الحديث فانه بالامكان بناء

علاقات صداقة مع الآخرين وان كانت قليلة وأضافت بأن هذه النقطة تطرح موضوع النوعية فى علاقات الصداقة وليس الكم. ولكى نبنى هذه العلاقات هناك خطوات أساسية يبنغى اتباعها.

الخطوة الأولى: اذا تعرفت على أحد ما فماهى الفكرة الأولى التى تخطر على بالك؟ انه سؤال ضرورى يجب أن يطرحه الشخص على نفسه. هل الاندفاع نحو هذا الشخص مرتبط بمصلحة مهنية؟ أم أن الاقتراب منه جاء لملاحظة وجود أوجه شبه بين الأذواق أو للاحساس بأنه من الممكن أن يكون هذا الشخص جدير بالثقة.

وقالت الدكتورة / مارسيا/ ان كل هذه التساؤلات تعتبر فى غاية الأهمية لمعرفة سبب الاندفاع نحو شخص لمحاولة بناء صداقة معه أو معها. وان لم يعرف الفرد الاجابة عليها فإن الصورة تكون مرتبكة وربما يتحول الأمر الى مجرد حب معرفة الآخرين.

الخطوة الثانية: يمكن أيضا وضعها على شكل تساؤل، ماهى أهمية الصداقة فى حياتك؟ الاجابات عن هذا السؤال تتفاوت. فمنهم من يقول بأنه من الضرورى أن يملك الانسان أصدقاء جيدين ومنهم من يتظاهر أمام الآخرين بأنه يملك أصدقاء كثر، وهناك أيضا من سيقول بأنه لم يعد يؤمن بالصداقة. وهنا من الضرورى، بحسب رأى / مارسيا/ أن يحدد المرء موقفه من الصداقة. فإن كان بحاجة للصداقة يجب عليه أن لايتوانى عن محاولة السعى وراء بناء صداقات.

الخطوة الثالثة: صداقات الطفولة، كما تقول الدكتورة مارسيا، يمكن أن تكون ملاذا لبعض الناس. ولذلك يسعى بعض الناس الى البحث عن أصدقاء الطفولة الذين ابعدتهم الظروف عن بعضهم. ويقال بهذا

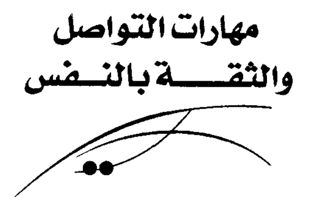
الخصوص بأن صديق الطفولة له مكانة خاصة فى قلب كل الناس. وأضافت بأنه من المهم، اذا كان ممكنا، أن يبحث الانسان عن أصدقاء طفولة كانوا أعزاء على قلبه.

الخطوة الرابعة: عندما يصل شخص ما الى حفلة أو مناسبة فيها الكثير من المدعوين فإن احتمال بناء علاقة صداقة جيدة ربما تكون واردة. ولكن قبل ذلك يتوجب عليه البحث عن من هو مستعد لتبادل الحديث الجيد الذى ينم عن رغبة فى بناء علاقة صداقة. وفى هذا الصدد أعربت / مارسيا/ عن اعتقادها بأن معظم الذين يتبادلون الأحاديث فى المناسبات انما يريدون فقط معرفة أناس جدد وليس بهدف بناء علاقة صداقة. ولكن اذا كان البعض يريد الصداقة فمن الضرورى أن يعطى أهمية لمن ارتاح له فى الحديث معه فى المناسبة وأن يبقى على اتصال مع ذلك الشخص فيما بعد.

الخطوة الخامسة: هل تجيد فن الاستماع للآخر؟ سؤال فى غاية الأهمية طبقا للدكتورة / مارسيا/ لأنه يمكن أن يضع حجر الأساس لبناء علاقة صداقة. وأضافت بأن الناس يحبون أن يستمع اليهم الآخرون، ولكن هل جربوا أن يستمعوا هم للآخرين؟ وأشارت الى أنه عبر الاستماع للآخرين بحرص وانتباه يمكن كسب قلوبهم لأن الاستماع للآخر يعنى بأنك تعطى أهمية له ولشخصيته.

■ ■ ■

مهارات التواصل والثقـــة بالنـفس



من منا يحتاج لا إلى مهارات التواصل الاجتماعى؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمى أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التى تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا نذكر تلك التوجيهات التى كنا نتلقاها فى طفولتنا، مثل:

"لا تتكلم مع الغرباء" و"السلامة خير من الندامة"، والتى قد تشكل عندنا فى فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحدّ من مهاراتنا الاجتماعية فى التواصل مع الآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادى على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة فى فتح الحوار فى جلسة ما (ببساطة "كسر جمود الجو العام")، قد يحمل معه جانباً من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالحرج، إلا أنه باستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية:

١- التعريف بالنفس: أول خطوة فى الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن فى قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة

الأولى. والمسألة غاية فى البساطة.. امش باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: "مرحباً، أنا (فلان)". ومن يتبع ذلك سواء فى مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شاباً أم كبيراً فى السن، سيكون قادراً على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعنى مطلقاً أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغط والشائعات فى لمح البصر. ومن الضرورى أيضاً أن تكون واثقاً من رغبتك فى لقاء الطرف الآخر.

٢- التعريف بالآخرين: بعدما تنتهى من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً؛ أى ذكر اسم الشخص الذى يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.

- يتم تقديم الشخص الأصغر سناً إلى الأشخاص الأكبر منه سناً.

- يتم تقديم الرجال إلى النساء.

- يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

٣- مهارات المحادثة: بعد الانتهاء من التعارف ننتقل إلى كيفية البدء فى حوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقى.. لكن كيف؟

يحب الناس - عادةً - التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه هو طرح بعض الأسئلة على الآخرين فى الوقت المناسب كى تجرهم إلى ذلك،

لكن هنا يجب الحـرص على أن تكون الأسـئلة المطروحـة تتناسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد عن طرح قضايا حساسة (مثل السياسة، الدين، الصحة، المال... الخ). إن اطلاعك على آخر التطورات فى مختلف الميادين ـ من خلال الجرائد والصحف والنشرات الاختصاصية ـ له أن يمدك بموضوعات جيدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلى بعض الجرأة، لكن القارئ الجيد والمطلع بإمكانه محاورة أى شخص فى أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنّا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف ننهيه.. كل ما عليك فعله هو أن تقول: "عذراً، سررت جداً بلقائك.." ويمكن إضافة "أظننى أرى (زوجى، عميلى، مديرى...الخ)".

٤- الانتقال من حالة "الضيف" إلى حالة "المضيف": إذا كنت مدعواً إلى حفلة استقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شىء رائع حقاً.

يكون "المضيف" (سواء كان شخصاً أو أكثر) متفائلاً وحماسياً، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرِّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويدير اللقاء بشكل جيد.. إضافة إلى ذلك، فإنه يعكس ثقته بنفسه وطبيعته القيادية من خلال مهاراته الاجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن باستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يبدوان حقيقيين عندما يفضِّل الآخرين على نفسه. أما "الضيف" فيكون متردداً فى الاختلاط مع الآخرين، ينتظر جانباً كى يقدمه المضيف إلى باقى الضيوف. إنه ينتظر المبادرة من الآخرين، ويفتقر بشكل عام إلى الجرأة والمبادرة. ويمكن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا على أنه تكبُّر أو إنطوائية.

التصرف "كمضيف" يتطلب منا الخروج من دائرة راحتنا الخاصة، ومحاولة تقديم الراحة للآخرين بعيداً عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلى أولئك " المضيفين" على أنهم قياديين وواثقين بأنفسهم، ويتمنون ضمناً أن تكون لديهم القدرة مثلهم على نشر السرور والراحة فى تلك الملتقيات.

إن اتباع تلك الخطوات الأربع يمكّننا فيها "كسر جمود" مثل هذه الملتقيات ـ أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصل مع الآخرين ببعض المرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذى يتمثل فى تحقيق الراحة للآخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك "الضيف" إلى سلوك "المضيف" أو المبادرة بتعريف الآخرين بأنفسنا جهداً خاصاً، إلا أننا بالتمرين، سرعان ما سنمتلك الثقة بأنفسنا التى كنا نحاول تصنّعها أمام للآخرين.

مهارة إدارة النزاع

النزاع مسألة طبيعية وتحدث فى كل علاقة

تقريبا وعلم النفس الاجتماعى يقر بانه لا مفر للانسان من النزاع فهو نتيجة حتمية لتعامله وتواصله مع الاخرين، وبما أنه لايمكن تجنب النزاع، فعلينا ان نتعلم كيف نديره.و تعتبر الوساطة عملية يساعد من خلالها طرف ثالث، شخصين او اكثر على التوصل الى حل نابع منهم بشأن قضية ما.

تعريف النزاع:

ـ هو عجز شخص أو أكثر عن الاتفاق على أمر معين.

- هو أيضا انعدام الاتفاق أو الإجماع على الأهداف.

أسباب النزاع:

تضارب المصالح

الاختلاف فى الأهداف

إختلاف القيم والمعتقدات

اختلاف الحاجات

اختلاف وجهات النظر

سوء الفهم

أنواع النزاع:

النزاع بين الأشخاص مثل الخلاف بين زوجين أو بين أخوين او بين زميلين فى العمل...

النزاع بين جماعتين أو بين إدارتين أو بين حزبين.

النزاع بين دولتين.

النزاع الحاصل داخل الشخص:عندما يحتار الشخص بين فكرتين متناقضتين أو رغبتين متعارضتين أو خيارين.

أصناف النزاع:

النزاع الإيجابى:النزاع يمكن أن يكون إيجابيا إذا كان يساعد على فتح باب النقاش فى قضية مهمة،و تنتج عنه حلول للمشكلات.و ينتج عنه أيضا تحسين الاتصال بين الأفراد ويساعدهم على تحسين قدراتهم.

النزاع السلبى:النزاع يمكن أن يكون سلبيا إذا كان يصرف الناس عن المسائل الجوهرية ويؤدى بالأفراد الى العزلة وعدم التعاون ويولد الشعور بعدم الرضا.

وعلم الادارة اليوم يعتبر النزاع امر ايجابى ومفيد وضرورى لتطوير ونجاح المؤسسة وخاصة اذا احسنا ادارة النزاع بالشكل الصحيح لمصلحة المؤسسة والعمل وليس لمصلحة الموظف.

عملية حل النزاع:

تقوم على نموذج شبيه بنموذج حل المشاكل،و تمر عملية حل النزاعو تسويته باربع مراحل هى:

خلق المناخ الإيجابى باختيار الوقت المناسب والاتفاق على مكان محايد لبدء التفاوض.

تحليل موضوعى لسبب المشكلة وجمع مختلف الآراء حول موضوع النزاع.

التفكير والبحث فى جميع الحلول الممكنة.

تقييم جميع الحلول بغية إيجاد حل على قاعدة رابح/رابح بحيث يرضى جميع الأطراف.

كيف يخفف المدير من حدوث النزاع فى مؤسسته:

- تشجيع حرية التعبير عن الراى داخل المؤسسة.
- تشجيع النقد البناء.
- الابتعاد عن استخدام الترهيب والتخويف.
- أن يكون عامل قدوة اول من ياتى إلى الدوام واخر من يذهب.

- أن يقدم الثناء والمديح لمن يستحق.

- أن يدافع عن رأيه بصدق ودون تصلب وتشنج.

- أن يحافظ على العلاقات الجيدة بينه وبين مرؤوسيه.

- أن يضع اهداف المؤسسة ومصلحتها فوق اهدافه وفوق اهداف الموظف.

- أن يفهم نفسه جيدا ويفهم الاخرين.

- أن يتقن مهارات ادارة النزاع ومهارات القيادة.

- أن يتقن مهارات الاتصال الجيد والفعال.

■■■

التعامل مع الناس على اختلاف أنواعهم

الإنسان الخشن خصائصه

- قاسى فى تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً
- لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم.
- يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه.
- يحاول أن يترك لدى الآخرين إنطباعاً بأهميته.
- مغرور فى نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه.
- لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره.
- يرى نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير

كيف نتعامل معه؟

- أعمل على ضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك.
- حاول أن تصغى إليه جيداً.
- تأكد من أنك على إستعداد تام للتعامل معه.
- لا تحاول إثارته بل جادله بالتى هى أحسن.
- حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره.

- كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك.

- أفهمه إن الإنسان المحترم على قدر إحترامه للآخرين.

- ردد على مسامعه الآيات والأحاديث المناسبة.

- استعمل معه أسلوب: نعم...... ولكن.

الودود ذو الشخصية البسيطة خصائصه

- هادىء وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء.

- يثق بالناس ويثق أيضاً بنفسه.

- يرغب فى سماع الإطراء من الآخرين.

- طيب القلب ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين.

- غير منظم ولا يحافظ على المواعيد وليس للزمن قيمة.

- حسن المعاملة والمعشر وكثير المرح.

- لديه الشعور بالأمان.

- يتحاشى الحديث حول العمل.

- يرى نفسه بخير والآخرين بخير أيضاً.

كيف نتعامل معه؟

- قابله بإحترام وحافظ على الإصغاء الجيد.

- المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه.

- حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود.

- تصرّف بجدية عند الحاجة.

- حاول المحافظة على المواعيد، وأفهمه مدى أهمية الوقت.

الشخص المتردد خصائصه

- يفتقر إلى الثقة بنفسه.
- تظهر عليه علامات الخجل والقلق.
- تتصف مواقفه غالباً بالتردد.
- يجد صعوبة فى إتخاذ القرار.
- يضيع وسط البدائل العديدة.
- يميل للإعتماد على اللوائح والأنظمة.
- كثير الوعود ولا يهتم بالوقت.
- يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات.
- يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير

كيف نتعامل معه؟

- محاولة زرع الثقة فى نفسه.
- التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدية الراعية.
- ساعده على إتخاذ القرارات وأظهر له مساوىء التأخير فى ذلك.
- أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده.
- أعطه مزيداً من التأكيدات.
- أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين.
- أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على إتخاذ القرار

الشخص الذى تتصف ردود الفعل لديه بالبطء خصائصه

- يتميز بالبرود ويصعب التفاهم معه.

- يتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات.

- لا يرغب فى الإعتراض على الأفكار المعروضة.

- يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه.

- لا يميل للآخرين فهو غير عاطفى

كيف نتعامل معه؟

- عالجه بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد.

- وجه إليه الأسئلة المفتوحة التى تحتاج إلى إجابات مطولة.

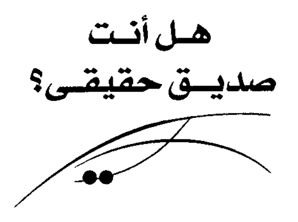
- استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة.

- لتكن بطيئاً فى التعامل معه ولا تتسرع فى خطواتك.

- اظهر له الإحترام والود

■ ■ ■

هـل أنـت
صديـق حقيقـى؟



هل أنت صديق حقيقى بالنسبة إلى أفضل أصدقائك؟

إن لك ولا ريب، صديقاً تفضله على الآخرين جميعاً. وعلى ذلك، اطرح على نفسك، فى ما يتعلق به، الأسئلة التالية، وأجب عنها إما بكلمة نعم أو لا، فتعرف تماماً إذا كنت بالنسبة إليه صديقاً حقيقياً.

الأسئلة:

١ - أترفض أن تمارس معه لعبة لم تخترها بنفسك؟ نعم لا

٢ - أتعرف كيف تلزم الصمت عندما لا يكون لديه رغبة فى التحدث؟ نعم لا.

٣ - أتحافظ دائماً على المواعيد التى تضربها له؟ نعم لا

٤ - عندما تشاطره شيئاً ما، أتعطيه الشطر الأكبر أو الأفضل؟ نعم لا.

٥ - عندما تود تقديم هدية إليه، أتعرف مسبقاً ماذا يسره؟ نعم لا.

٦ - أتجد لذة فى رواية الأسرار التى يأتمنك عليها؟ نعم لا.

٧ - أتغضب عندما يتغلب عليك فى لعبة ما؟ نعم لا.

٨ - إذا كنت أمهر منه فى ممارسة لعبة ما، أتدعه يتغلب عليك أحياناً؟ نعم لا.

٩ ـ هل تقول له فيما بعد إنك تعمدت التساهل معه ليتغلب عليك؟ نعم لا

١٠ ـ أتقرضه بكل طيب خاطر الأشياء التى تحرص عليها كثيراً؟ نعم لا

١١ ـ هل تغضب أحياناً عندما يحاول أن يضايقك؟ نعم لا

١٢ ـ هل تجد لذة فى تقديم هدية إليه، تفوق لذة الحصول على هدية منه؟ نعم لا

١٣ ـ هل تدافع عنه حتى لو كان على خطأ؟ نعم لا

١٤ ـ هل تصارحه فيما بعد بأنه كان على خطأ؟ نعم لا

النتيجة:

احسب نقطة واحدة لكل جواب (نعم) عن الأسئلة: ٢ و٣ و٤ و٨ و١٠ و١٢ و١٣ و١٤ واحسب نقطة واحدة لكل جواب (لا) عن الأسئلة: ١ و٦ و٧ و٩ و١١ واجمع النقاط التى سجلتها، ثم راجع ما يقول لك مجموع نقاطك.

ـ إذا جمعت أكثر من ١٠ نقاط: أنت صديق حقيقى لأفضل أصدقائك.

أرجو أن يبادلك هو هذا الموقف. ويكون بالنسبة إليك أيضاً سنداً حقيقياً.

ـ إذا جمعت بين ٥ نقاط و١٠: يجب أن تكون أكثر ميلاً إلى التساهل.

فإرضاء الآخرين هو غالباً أفضل المتع، والصداقة التى تمنحها يمكن أن يبادلك إياها الآخرون أضعافاً مضاعفة.

ـ إذا جمعت أقل من ٥ نقاط: إن ما يربط بأفضل أصدقائك ليس صداقة حقيقية البتة. ولكن على من يقع اللوم؟ من الصعب جداً، وفى أحيان كثيرة معرفة ذلك. لعلك أنانى بعض الشىء. هل أنت كذلك أم لا؟

■ ■ ■

9

مقومات الشخصية

الساحرة

عندما نتحدث.. نحب أن يستمع إلينا الآخرون.. لعل هذه طبيعة عامة فينا جميعاً.. لأن الاستماع يشعرنا بالثقة والاحترام.. ويحسسنا بالأهمية..

وقد أثبت علماء النفس الاجتماعى أن الاستماع الجيد إلى الآخرين ليس بالضرورة ينتهى إلى التأثير الكامل عليهم إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحى والعاطفى بين الناس..

كما أن من أبرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير فى المجتمعات هى الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..

فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية ولا قوة التأثير بل ربما - أو فى الغالب - ينتهى كثرة الكلام إلى ما لا يحمد عقباه من النتائج..

فإن الكلام الكثير يعرّض صاحبه إلى الوقوع فى الأخطاء الكثيرة أيضاً والدخول فى مجالات بعضها هامشية قد تضر ولا نفع مضافاً إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مصاف الحديث العادى والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التى تفتقد إلى المزيد من الواقعية..

وبالتالى فإن من كثر كلامه كثر خطأه..

إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة.

والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة عل المدى البعيد.. صحيح أن بعض ما يقال ويثار فى الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشىء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً ويساهم مساهمة فعالة فى تحسين وضع العمل وربما يقدح فى ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير فى الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التى فى الغالب هو بعيد عنها وكلنا يعرف كم للإحاطة بالأجواء الخاصة دور فى الإدارة الكفوءة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التى يكتسبها الأفراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغى أن لا يغفل عنها المدراء فى ذلك وهى:

١- إن صاحب الكلام فى الغالب لا يخلو من ظلامة أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير فى تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإدارى بشكل جيد.

ومن الواضح..

٢- أن الإنسان إذا أحسّ بحاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربما تنشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما

تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ فاذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً فإن ذلك سينعكس عليه سلباً وربما يصدمه نفسياً ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

لأن الكلام شحنة كبيرة فى النفس وطاقة جبارة لابد أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكى نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته.

وينبغى أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات والقشة ربما تقصم ظهر البعير..

٣ -الكثير من المشاكل العويصة والأزمات الخطيرة كانت فى بادئ أمرها صغيرة ولما لم نلتفت إلى احتواءها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

وينبغى أن لا نغفل أيضاً:

٤-إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال ـ أن ذلك قد يزرع للمسؤولين صورة فى أذهان أصدقائهم تصورهم بأنهم لا أباليون أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى.

تخفيف التوتر

هل جربت الدخول فى محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.

ـ ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهباً؟!.

- وهل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون ما هو شعورك معهم؟.

لاشك أنك تشعر أحياناً بأن الثانى قوى الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالى لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة.. لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قلّ ودل كما يقول مولانا أمير المؤمنين (عليه السلام)..

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتلى بالتكرار وتوضيح الواضحات التى هى من مستهجنات البلاغة وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة - فضلاً عما ورد فى الأخبار الشريفة وما أثبته علماء النفس الاجتماعى - المزيد من القناعة فى أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم..

وخاصة فى مواقع الخلاف والتوتر. وفى الواقع لوحظ أنها تؤدى دوراً كبيراً فى التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف فى لحظات الانفعال.

فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم مما يقولونه فإن من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزازات التى يمكن أن نتعرض لها..

كما أن من الصعب - فى الغالب - أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق.. أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة فى طريق الحوار.

إذاً الإصغاء الفعّال والمدروس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع فى أسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة.. فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟.

فى الأجواء العادية المريحة ـ كمحادثة صديق حميم أو قريب فى شؤون الحياة ـ نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ.. ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم..

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان.. لأننا نستمتع بكلامهم.. أو نحب أن نكسب ودّهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد..

وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات ـ وهو الذى يحصل فى مواقف الخلاف غالباً ـ فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة فى احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربما يزيدها اشتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذى يطرح هنا هو: كيف ينبغى أن نصغى لنحتفظ بثقتنا فى احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟ وماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر ـ المنفعل ـ على التعاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟ وما هى الأساليب التى توفر إصغاءً فعالاً فى إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التى لا يكفى معرفتها والعلم بها فى فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.. وفى هذا المختصر نذكّر ببعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعّال..

أولاً ـ لخّص محاورتك

على الرغم من بساطة التلخيص إلاّ أنه يعتبر مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعّال، وإذا جربت مرة ـ وأنت تحاور ـ تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التى تحصل عيها جرّاء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق..

ولو أوجزنا الفوائد الجمّة التى نكسبها من التلخيص بشكل نقاط سنجد كم للتلخيص من أهمية فى تفعيل الحوار واستثماره..

فعندما نلخص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا:

١- نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومراميه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشد الذهن إلى محور الكلام والحؤول دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

٢- ونوضح له فى الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثرى البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور فى خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبّى طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

٣- إنه يجنّبنا الوقوع فى شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالى تبنى بعض الآراء والمواقف التى ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.

٤- إنه يجنبنا الوقوع فى فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع - فى العديد من الحالات - من المقاطعات أو الهبوب فى وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التى يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية فى إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار.. لأن من لا يلخص يقع أحياناً فى فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبى له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. أنظر على سبيل المثال:

(أ) إنه لمن دواعى سرورى أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التى أنجزتها خلال هذه الفترة..

(ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

(أ) اسمح لى أن أكمل كلامى ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالى كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء..

(ب) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحدك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعى الهادف وينتهى فى آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال - على أحسن الفروض - فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة فإذا - أحياناً - يقوم من

نرغب فى أن يستمع إلينا ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل..

وأكثر من هذا ـ فى المواقف التى نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادى اليومى ـ إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أى اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أى مدى يمكن أن يؤدى ـ التسرّع فى الكلام وعدم الإصغاء ـ إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهى إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

إذن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل..

عناصر التفاهم

وذلك لأنه يضمن لنا العناصر الأساسية للتفاهم من:

ـ تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر.

ـ والتأكد من فهم مغزى حديثه.

ـ ومتابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد..

ـ وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم فى مواقف الخلاف المتوتر.. لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة

المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات الأنا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية. وواضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا.. وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد فى السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا فى نفس الوقت الذى تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا فى الحوار مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمن والثقة ويبنى جسوراً متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطى للمتحدث شعوراً بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية..

وبالتالى فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا الأشعار كفيل بشدّه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق..

فوائد أخرى

لكى ننجح فى تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم..

كثيراً ما يحدث ـ حتى فى أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء ـ أن نحس بأننا أخطأنا فى فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه وبالتالى أسأنا تقديره واحترامه..

ويزداد هذا الشعور فى مواقف الصراع والتخاصم.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد..

والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك فى نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه وبالتالى فإن للشيطان دوراً كبيراً فى إثارة النزاعات والفتن بين الأخوة والأصدقاء وفى الغالب يستغل القطيعة ليثير فى النفوس الأضغان والتهم.. فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك..

إن سوء الفهم.. وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التى تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابى وفعّال.

واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص مضافاً إلى إشعار الآخرين بأننا جادّون من أجل التفاهم نكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم.. والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً أن لا نخلط فى كلام الناس ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها فيوقعنا فى مطبات سوء الفهم أو سوء الظن الأمر الذى قد يعكر أجواء العلاقات ويمنع من التفاهم.. فإذا لخصنا كلام محدثنا وركزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذى يمنع من سوء الفهم الذى يزيد الطين بلة فى معظم مواقف الصراع.

إن مهارة التلخيص يمكن أن تكون مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلاّق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل..

وعليـه فـإننا نشـجع على أن نجـرب هـذا الأسلوب فـى المحـاورات لنصـقل هذه المهارة فـينا لنتـعلم من احـترام الآهـرين والاسـتمـاع إليـهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

إن التلخيص وإن كان يتطلب منا المزيد من الجهد والتـركيز وكتابة ما يدور فى المناقشـات إلا أنه يعطينا قـدرة كبيـرة على تحـويل الصـراع إلى تفاهـم والعـراك إلى تفـاوض وبالتـالى يعطينا مهـارة جيـدة على تحـويل المشـاحنات إلـى مـحبـة وتعـاون مضـافـاً إلى مـا له من طاقـة كـبيـرة على توثيق الكلام وكذلك التعمق فى مقتـرحاته وحلوله وفى مواقع الخـلاف الاحتجاج به لنا أو علينا.

ويكفى فى هذا فوائد جمّة تغطى على سـاعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها..

ثانياً ـ الدخول إلى عالم الآخرين

كثيراً ما يكفى أن ننظر من بعد إلى شـخصين يتـحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التى بينهما وهل هى علاقة رسمية أم علاقة أقـرب وأكثـر حـميمـيـة.. (إذ لاحظنا وضعيـات جسـديهـمـا أو حـركات أيديهمـا أو المسـافة التى تفـصل بينهمـا) فـربما سنتـعـرف على مسـتوى العلاقة بينهما.

هل تذكر منظر شخصين يتحدثان فى مقهى أو حافلة نقل..؟

هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شـخص قـريب جداً إلى روحك وقلبك؟

هل انتبهت إلى أسلوبك فى الحديث مع طفل صغير؟

إنك فى الغالب تنزل إلى مستواه ـ الطفل ـ وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفى الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابى للصبى.. لماذا؟..
لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس...

فإن الروح هى التى تتكلم ولكن مرة اللسان يعبّر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة فى علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التى يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التى يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من ا لداخل..

إن من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر.. أضرب لك بعض الأمثلة:

ـ عندما نتحدث إلى إنسان بسيط أمى فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذى يفهمه ويستمتع به وبالتالى نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه

بألفـاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التى يستخدمها المثقفون أو الاختصاصيون فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة فى المستويين وبالتالى نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرفى الحديث أصبحا فى عالمين مختلفين تماماً.

- المدير الذى يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً..

- ربما يجد من المناسب أن يلتقى معهم فى بيته ويواصل الحديث وهو فى ملابسه البيتية..

- وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاى فى كافى وربما يخرج معهم فى جولة سياحية..

- وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعوّد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.

- وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابى واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه.. لأنه أصبح واحداً منهم..

وهذا الانفتاح الإيجابى الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما..

ـ وفى موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحنى بقامتنا إليه أو نصغى إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف..

ولعل العديد منا مرّوا فى تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً فى الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر.. إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالاحباط..

ـ إذا دخلت فى حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه فى عالم غير عالمك.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه.. وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً..

إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه.. وواضح.. إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.

وربما تنحنى إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بدنك.

وربما تجلس معه فى مطعم أو مقهى.

وربما أن تتكلم بالطريقة التى يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالى فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين فى تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفى النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً فى نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم وتكيفنا مع أجواءهم سنكون فى الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالى أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة.

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيدنا فى صب موضوع الحديث فى النقاط الهامة التى تمسنا وتدخل فى أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه فى حالة حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثاً: اعمل على توجيه الحديث:

ونعنى به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا فى الاتجاه الذى نطمح إليه.. وطبيعى هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..

إن محدثينا قد لا يستطيعون فى بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً فى القضايا الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون فى مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة فى مواقع الخلاف.

ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسى.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام فى المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نسـ م على التعبير عن ذلك بسهولة وفى نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذى يهمنا ويهم المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

١- لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفى نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشىء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض فى الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

- إنى أدرك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس فى تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

٢- فإننا عندما نبرز الجزء المخفى من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعى للحديث معنا بارتياح وثقة. فى الوقت الذى ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

٣- إذن بالحديث العفوى الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذى يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول فى الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. فى بعض الأحيان نساهم نحن فى إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديد العمومية..

٤- وواضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون والى أين ينتهون..

أنظر.. إذا حاورك محدثك هكذا.. (عن الأوضاع الإدارية فى العمل مثلاً).

فى الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأى موضوع أبدأ والى أى نقطة انتهى..

فى الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض فى هذا الحديث الآن لأنه لا شىء عندى أبدأ به ولا يدور منه شىء فى رأسى.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به فى هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل فى آخر المطاف إلى حلول..

لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لى من فضلك.. ما هى أخبارك الإدارية؟

وهل تشعر بالارتياح فى عملك مع مديرك؟

لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هى الخطوات التى ينبغى أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوقه بسور واضح يمنع منه الشطط أو الخروج عن الموضوعية فى نفس الوقت الذى يرفع منه الإبهام والغموض وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات فى نفس الوقت الذى نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر التى من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل فى الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.

مفاهيم أساسية فى التعامل مع الناس

إذا إردت جمع العسل..لا تركل الخلية:

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك فى السابع من شهر مايو ١٩٣١.

مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين ـ أصبح المجرم فى موقف حرج بعد أن وقع فى الفخ فى شقة حبيبته فى شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومبر سرى حصارا على سطح الشقة وفتحوا فجوات فى سطحها. وحاولوا إجباره على الخروج بكل اسبل ـ بالغاز المسيل للدموع ببنادقهم سريعة الطلقات.

ورغم مرور أكثر من ساعة على تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولى وطقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة إل أن كرولى بقى جالسا على مقعده الوثير لم يخف..لم يرتعب.. ولم يهرب.

وشاهد معركة تبادل إطلاف النار عشر آلاف شخص وهم فى حالة فزع وعندما تم إلقاء القبض على كرولى أعلن مالرونى مفتش الشرطة قائلا: " إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم فى تاريخ نيونيورك ولنتساءل كيف كان كرولى ينظر إلى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطابا بعنوان إليمن يهمه الأمر والدم يتدفق من جراحه تاركا أثرا قرمزيا على الورق.

تحت معطفى يوجد قلب مرهق. لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد"

كرولى، قبل هذا بوقت قصير كان فى حفل تقبيل فى الطريق إلى لونج أيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

" دعنى أرى رخصة قيادتك".

سحب كرولى مسدسه دون ان ينطق بكلمة وأمطر رجل الشرططة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يحتضر قفز كرولى من السيارة وانتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضا، كان ذلك هو القاتل الذى قال " تحت معطفى قلب طيب لا يلحق الأذى بأحد".

كان كرولى محكوما عليه بالإعدام بالكرسى الكهربائى، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ فى سنج سنج، هل قال هذا هو جزاء قتل الناس؟ لا. وإنما قال " هذا ما لقيته لآجل الدفاع عن نفسى".

لم يلم كرولى نفسه. ونتساءل هل ذلك موقف غير عادى بين المجرمين؟ هل تظن ذلك استمتع جيدا إلى هذا " أمضيت أفضل سنوات حياتى أمنح السرور للناس وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب لكن ما حصلتعليه هو الإساءة وأن اصبح مطاردا من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابونى نعم عدو شعب أمريكا الأول سابقا، زعيم العصابة المنجوس الذى ألحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابونى لم يدن نفسه فقد أعتبر نفسه منقذا للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى دانى دتس أسوأ الغادرين فى نيو نيورك والذى سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرح فى لقاء صحفى " أنا صديق الشعب وحبيبه.. وقد صدق نفسه أنه كذلك.

المجرمون فى سنج سنج، هؤلاء الأشرار إنهم بشر مثلى ومثلك وهم يسيرون سلزكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد كسدساتهم بأسباب واهية أوقد تكن منطقية لكنهم وضحوا بإصرار بأنه لا ينبغى أن يسجنوا إطلاقا.

حتى الراحل جون واناميكر إعترف قائلا:

" تعلمت منذ ثلاثين عاما مضت أنه من الحماقة أن أوبخ لأنى استطعت التغلب على الكثير من المتاعب تغلبت علنها بذصكائى حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوى".

وهنا تحتم على أن أبقى ثلث من الزمان كى أدرك حقيقة أن بسعة وتسعين فى المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقا مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاد الذى يضع الإنسان فى موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذى إحساسه.

فى الجيش الألمانى مثلا لايدع الجندى يقدم شكواه مباشرة إذا حدث شئ بل عليه التروى حتى يهدأ وهو إن قدم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعر إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض فى سنة ١٩٠٨، نصب تافت رئيسا، ثم ذهب إلى أفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقامته التجديد وحاول ضمانا الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفيه، فكون حزب بول موز وحجم الحزب الجمهورى الأمريكى، وفى الانتخاب التالى فياز وليام هارد تافت والحزب الجمهورى بمقعدين فقط عن ولايبى همافيرمونت، وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرقها الحزب الجمهورى على الإطلاق.

وبصراحة إن كل الانتقادات التى وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل أفعاله والدمُوع فى عينيه ليقول " لا أدرى كيف كان يمكن أن أفعل خيرا مما قمت به "

ولنأخذ فضيحة بيتوت دوم للبترول التى جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزت الأمة..هل قلت الفضيحة؟ ها هى حقائقها:

عندما عهد إلى وزير الداخلية فى وزارة هاردنج السيد ألبرت قول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية فى إلك هيل تيبوت والتى خصصت لاستخدام البحرية المستقبلى.

لقد سلم الوزير عقدا سخيا وبدون عروض تنافيبة إلى صديقه إدوارد إل دونى مقابل قرضا قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية فى المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هذذت بدمار الحزب الجمهورى ووضعت ألبرت فول قضبان السجن بعد أن أدين وسيق إلى المذبح وتم صلبه.

هربرت هوفر بعد سنوات وفى خطاب عام أوضح إلى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهنى الذى سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت بضرب وجهها وتصرخ " ماذا؟ إن زوجى فول لم يخن أحد مطلقا وإنه لو ملئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغرى زوجى بارتكاب مثل هذا الخطأ..هو نفسه الذى تمت خيانته "

دعنا ندرك أن الشخص الذى ننتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذى يقول:/

" لا أجرى كيف كان يمكننى أن أفعل خيرا ما قمت به ".إبراهام لمكولوم راقد يحتضر فى غرفة نوم. فى منزل متواضع أمام الشارع الذى يقع فيه مسرح فورد خيث أطلق عليه بوث الرصاص فى صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام ١٨٦٥.

قال وزير الحبية ستانتون ولنكولن مدد على السرير" هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم".

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاث سنوات لكتابة وإعادة كتابة ـ عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان " لنكولن الذى لا يعرفه الناس"

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعارا تسخر من الناس ويلقى بها فى الطريق كى يعثر الناس على تلك الخطابات أحثت تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة، وختى بعد أن أصبح لنكولن محاميا فى سبرنج فيلد هاجم خصومه فى الصحف.

لمكولن بعد أن أصبح محاميا فى سبرنج فيلد. ألينوى، هاجم خصومه فى الصحف وقد سخر فى خريف عام ١٨٤٢ من سياسى إيرلندى ميال إلى العراك، يدعى جيمى شليدرز، هجاه لينكولن. من خلال خطاب تم نشره فى صحيفة سبرنج فيلد ضجت المدينة بالضحك واكتشف شيلدز أن الذى كتب الخطاب هو لنكولن. فقفز على حصانه وامطلق إلى لنكولن وتحداه فى متارزة، لم يكن لنكولن يريدها عارض المبارزة ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته إختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويلتين وقد تلقى دروسا فى المباوزة وفى اليوم المحدد. استعدوا للقتال حتى المومت وفى الدقيقة الأخية قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المباراة، وأقفوا المبارزة.

كان هذا الحدث فارقا فى حياة لنكولن، فقد علمته هذه التربة درسا لا يقدر بثمن فى فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصب لنكولن جنرالاً جديدا على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب، بيرنسايد، هوكو، ميد - أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة بدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، أما لنكولن، فقد أقام سلاما مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول " لاتدينوا كى لا تدانوا ".

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن " لا تنتقدوهم فهم كانوا تحت ظروف قد تقع مثلهم تحت ظروف مماثلة " وهاك مثالا:

عندما كانت معركة جتسبرج فى أيامه الثلاثة الأولى من شهر يولو عام ١٨٩٣ وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لى) فى التقهقر جنوبا بينما غرقت العاصمة فى المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم، وجد امامه نهراً مرتفعا لا يمكن عبوره وجيش الاتحاد المنتصر حلفه وقع لى فى فخ لم يستطيع الإفلات منه، إنتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد ألا يستدعى مجلس الحرب بل يباغت (لى) فورا وتنتهى الحرب.

وطلب إضافة للتلغراف الذى بعثه إلى ميد إرسال رسولا يطلب منه العمل فورا لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعى مجلس ا لحرب ورفض رفضا قا طعا مهاجمة لى.

وانحسر الماء فى النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك، ثار لنكولن غاضبا فى ابنه روبرت قائلا: " ياإلهى ماذا يعنى هذا؟ كانوا فى متناول يدنا. كان لابد أن يكونوا فى قبضتنا. إه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسى"

وعندما جلس لنكولن كان مستاء وكتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزى الجنرال:

لا أظن أنك بقدر جسامة هروب لى، كان فى متناول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة ولكن استمرت الحرب إلى أجل غير مسمى إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لى يوم الاثنين الماضى، فكيف تستطيع فعل ذلك فى جنوب النهر، لا أتوقع منك

الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بإقل من ثلثى القوة التى كانت بحوزتك فرصتك فى النجاح أضعتها، أنا حزين جدا من أجلك"

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه " لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعرى لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أداننى وسوف يثير فى مشاعر قاسية ما تجعلنى تلك المشاعر أحس بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الإستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: إننى كرئيس دولة عندما تواجهنى مشكلة معقدة أنظر إلى الخف إلى لوحة ضخمة للنكولن مفلقة على مكتبى فى البيت الأبيض وأسأل ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكانى؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفشيوس: لاتشك من الثلج الذى على سطح جارك.وعتبة بابك مسدودة بالثلج.

عندما كنت شابا وأرت أن أترك إثرا فى الناس، كتبت بحمق خطابا إلى ريتشارد هاردنج كأديب ضخم فى أمريكا، كنت أعد مقالا عن المؤلفين وسألت ديفيز عن طريقته فى العمل، ولما كنت مشغولا بأن أترك انطباعا لدى ديفيز أنهيت ملحوظتى القصيرة بالكلمات " نستكتب ولا تقرأ "

لم يتضايق ديفيز إنه ببساطة إعاده إلى مع ملحوظة أسفله تقول " سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة".

أقولها بصراحة أنى أخطأت ولكنى تضايقت جدا لدرجة أننى عندما قرأت عن موت ريتشارد هاردنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة فى ذهنى وأنا خجل من اعترافى.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبرياء والغرور والامتعاض شرارة ربما سببت انفجارا فى مخزن البارود.

توماس هاردى واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا فى الأدب الإنجليزى، الإنتقاد الحاد هو الذى جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذى ساق توماس تشاترتون - الشاعر البريطانى - إلى الانتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة فى شبابه، صار دبلوماسيا وبارعا فى معاملة الناس وتم تتويجه سفيرا لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟

قال " لم أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس".

أى أسحق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكى، ومعظمهم يفعلون. ليكن المرء متفهما ومتسامحا، قال كارليل " الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه"

بدلا من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم هذا مفيد جدا خيرا من الانتقاد وبالتالى فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

" كى تفهم الجميع سامح الكل".

وكما قال الدكتور جونسون " الله ذاته يا سيدى لا يحاكم الإنسان إلا بعد موته فلماذا نحاكمه نحن فى حياته؟ ".

■ ■ ■


محتويات